



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: RSUD ARIFIN ACHMAD)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Jurusan Teknik Informatika

Oleh

VERY DWI SETIAWAN
11551104623



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU
2020

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS: RSUD ARIFIN ACHMAD)**

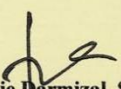
TUGAS AKHIR

Oleh

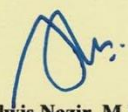
VERY DWI SETIAWAN
11551104623

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 21 Juli 2020

Pembimbing I,


Teddie Darmizal, S.T., M.T.I.
NIP. 19870524 201503 1 006

Pembimbing II,


Dr. Alwis Nazir, M.Kom.
NIP. 19740807 200901 1 007



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS: RSUD ARIFIN ACHMAD)**

TUGAS AKHIR

Oleh

VERY DWI SETIAWAN
11551104623

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Teknik Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 21 Juli 2020

Pekanbaru, 21 Juli 2020

Mengesahkan,



Dekan

Dr. Ahmad Darmawi, M.Ag.
NIP. 19660604 199203 1 004

Ketua Jurusan

Dr. Elin Haerani, ST., M.Kom.
NIP. 19810528 200710 2 003

DEWAN PENGUJI

Ketua : Jasril, S.Si., M.Sc.

Sekretaris : Teddie Darmizal, S.T., M.T.I.

Pembimbing II : Dr. Alwis Nazir, M.Kom.

Penguji I : Iwan Iskandar, S.T., M.T.

Penguji II : Benny Sukma Negara, S.T., M.T.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagai atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

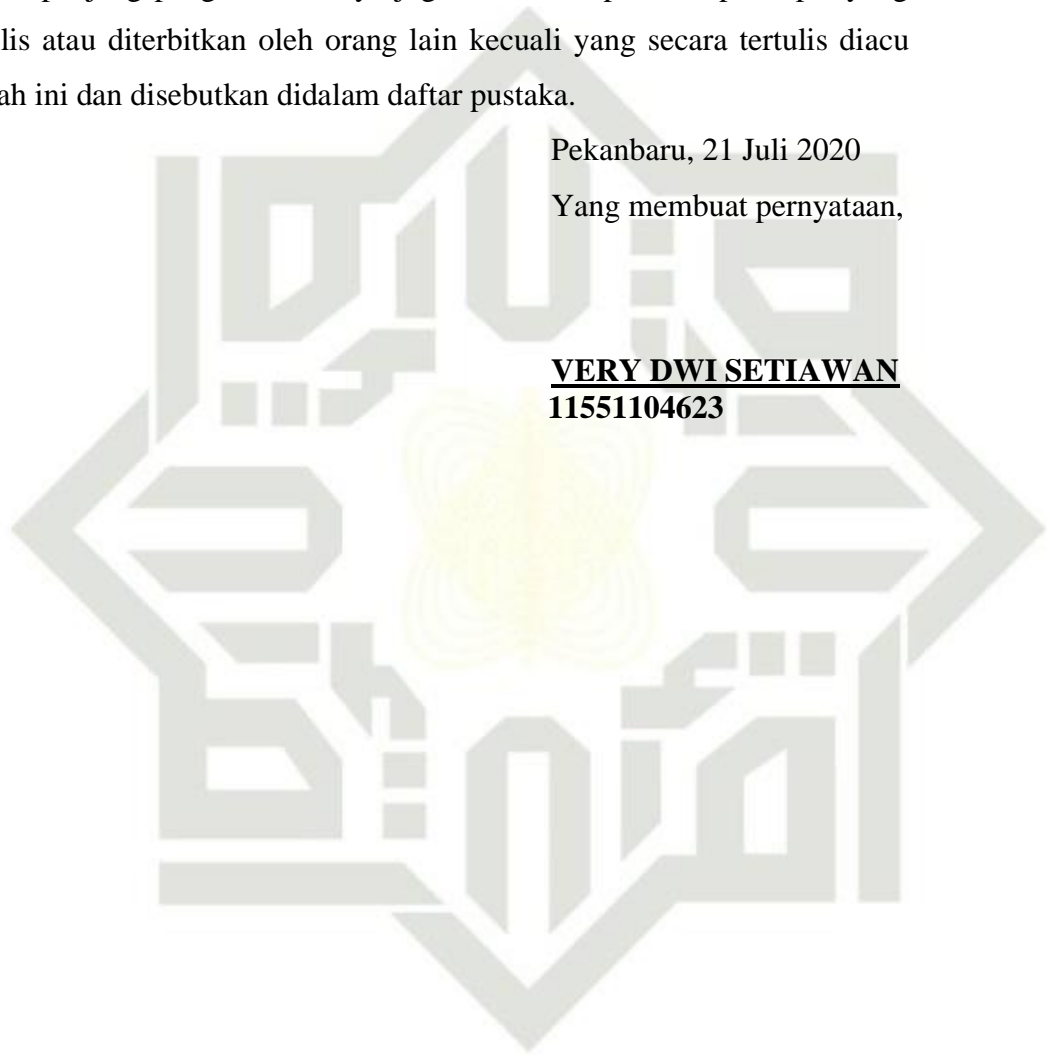
LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 21 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

VERY DWI SETIAWAN
11551104623



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN



Alhamdulillah Rabbil'alam. Segala Puji bagi engkau Yaa Allah, Tuhan semesta alam. Puji Syukur ku ucapkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas berkat dan pertolongan dari-Nya diri ini dapat menyelesaikan kewajiban terakhir di dunia perkuliahan, yakni laporan tugas akhir. Sungguh nikmat yang tak terkira dari engkau Yaa Allah, yang telah memberikan kesempatan bagi diri ini untuk bisa menyelesaikan laporan tugas akhir.

Laporan tugas akhir ini kupersembahkan untuk bapak dan mamak tercinta. Berkat kerja keras dan keringat beserta doa yang selalu bapak dan mamak berikan, sehingga daku dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Laporan tugas akhir ini juga ku persembahkan untuk Abang ku, Rudianto yang telah memberikan dukungan yang sangat kuat dan tulus sehingga adik mu ini berhasil menyelesaikan tugas akhir.

Tak lupa juga untuk seluruh teman-teman TIF G'15 dan teman-teman seperjuangan Teknik Informatika angkatan 15 yang telah bersedia membantu dan mendukung diri ini selama perkuliahan. Semoga Allah membalas tiap amal kebaikan yang telah kalian berikan dan Allah memberikan kesuksesan untuk kita nantinya setelah menyelesaikan perkuliahan di Teknik Informatika. Aamiin yaa Rabbal'alam.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS: RSUD ARIFIN ACHMAD)**

VERY DWI SETIAWAN
11551104623

Tanggal Sidang : 21 Juli 2020

Periode Wisuda :

Jurusan Teknik Informatika

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Banyaknya rumah sakit yang ada saat ini membuat tingkat persaingan yang terjadi semakin ketat. Hal ini merupakan permasalahan yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit untuk menjaga keberlangsungan rumah sakit dimasa yang akan datang. Penelitian ini bertujuan untuk survei pengaruh dari faktor pelayanan terhadap kepuasan pasien, serta memberikan strategi usulan pada faktor-faktor yang menjadi prioritas. Metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan *Importance Performance Analys* (IPA) untuk mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan untuk mendapatkan tingkat kinerja serta harapan para pasien. Dari hasil penelitian dapat di ambil sebuah kesimpulan bahwa masih banyak terdapat kepentingan atau harapan pasien yang belum dapat di penuhi oleh pihak RSUD Arifin Achmad, hal tersebut dapat dilihat dari nilai CSI yang di peroleh yaitu sebesar 69.00%. Adapun hal-hal yang perlu di perbaiki yaitu faktor-faktor yang terdapat pada kuadran A yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan dengan tingkat kinerja yang masih rendah.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analys* (IPA), *Kepuasan Pasien*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DESIGN AND BUILDING SYSTEM INFORMATION SURVEI
COMMUNITY SATISFACTION THE UNIT ORGANIZER
PUBLIC SERVICES
(CASE STUDI: RSUD ARIFIN ACHMAD)**

VERY DWI SETIAWAN
11551104623

Date of Final Exam: 21 July 2020

Graduation Ceremony Period:

Informatics Engineering Departmen

Faculty of Science and Technology

Sultan Syarif Kasim State Islamic University of Riau

ABSTRACT

The number of hospitals that exist today makes the level of competition that occurs increasingly tight. This is a problem that must be considered by the hospital to maintain the continuity of the hospital in the future. This study aims to survey the effect of service factors on patient satisfaction, as well as providing strategic proposals on priority factors. The method used is Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the level of patient satisfaction and Importance Performance Analys (IPA) to determine the priority of the factors that can affect the level of patient satisfaction. The data was collected by distributing questionnaires to outpatients to obtain the performance level and expectations of the patients. From the research results it can be concluded that there are still many interests or expectations of patients that have not been fulfilled by the RSUD Arifin Achmad, This can be seen from the CSI value obtained, which is 69.00%. There are things that need to be improved, namely the factors contained in quadrant A which have a high level of importance and with a low level of performance.

Keywords : Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysy (IPA), Patient Satisfaction

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah *subhanahu wa ta'ala* yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan laporan tugas akhir yang berjudul **“RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA LAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: RSUD ARIFIN ACHMAD)”**. Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wa Sallam dengan lafadz *Allahumma sholli'ala Muhammmd wa'ala 'ali Muhammad*, yang telah membimbing kehidupan umat manusia dari kegelapan hingga terang benderang seperti saat ini sehingga kita dapat merasakan perkembangan sains dan teknologi yang memudahkan aktivitas serta ibadah kita sehari-hari.

Selama proses menyelesaikan penelitian laporan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak pengetahuan, pengalaman, bimbingan, dukungan dan juga arahan dari semua pihak yang telah membantu hingga penulisan laporan ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Elin Haerani, S.T, M.Kom, selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Muhammad Fikry, S.T, M.Sc, selaku Sekretaris Jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bapak Jasril, S.Si., M.Sc selaku ketua Sidang Tugas Akhir yang memberikan nasehat dan arahan untuk menjadi mahasiswa yang berguna dan menjaga almamater UIN SUSKA Riau.
6. Bapak Teddie Darmizal, ST.,M.TI, selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir yang selalu memberikan arahan dan motivasi selama saya mengerjakan Tugas Akhir.
7. Bapak Dr. Alwis Nazir, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir yang telah memberikan arahan dan motivasi selamat saya mengerjakan tugas Akhir
8. Bapak Iwan Iskanda, M.T, selaku Penguji I Tugas Akhir saya yang selalu memberikan arahan terbaik sehingga tugas akhir saya terselesaikan.
9. Bapak Benny Sukma Negara, S.T, M.T, selaku Penguji II Tugas Akhir saya yang mengajarkan saya apa arti dari sebuah perjuangan.
10. Seluruh dosen jurusan Teknik Informatika UIN Suska Riau yang telah memberikan banyak pengetahuan, wawasan, pengalaman serta pola pikir yang bermanfaat bagi penulis.
11. Ayahanda Almarhum Mulyono dan Ibunda Sukini yang telah memberikan dukungan penuh, kasih sayang, serta doa yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
12. Ayahanda Muhammadiyah Riau yang selalu memberikan nasehat kepada kami agar kami menjadi insan yang berguna bagi umat dan bangsa.
13. Senior-senior saya yang memberikan pembelajaran yang begitu berarti bagi saya, sehingga saya bisa mengerti bagaimana bersikap layaknya seorang aktivis yang membela kebenaran.
14. IMMawan dan IMMawati IMM Kota Pekanbaru yang selalau memberikan semangat terbaik sehingga tugas akhir ini terselesaikan.
15. Teman-teman seperjuangan TIF 15 G, kawan pertama saya ketika menginjakan kaki di UIN SUSKA Riau.
16. Ary, Bisma, Ridho dan Pram kawan susah dan senang saya yang saling menguatkan dalam kebaikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

17. Apresiasi setinggi-tingginya kepada saya yang telah bertungkus lumus dalam menyelesaikan amanah besar dari orang tua, yaitu bisa bertambah gelar di belakang nama.

Penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Mohon maaf apabila dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat kesalahan, karena laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap agar pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis melalui alamat email **very.dwi.setiawan@students.uin-suska.ac.id** Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 21 Juli 2020

Penulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR RUMUS.....	xx
DAFTAR SIMBOL.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-4
1.3 Batasan Masalah.....	I-4
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-5
1.5 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Teknologi Informasi	II-1
2.1.1 Fungsi Teknologi Informasi.....	II-2
2.2 Sistem Informasi.....	II-2
2.2.1 Jenis Sistem Informasi	II-4
2.3 Kepuasan Pasien.....	II-5
2.4 Pengertian Pasien.....	II-7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.1	Kewajiban Pasien.....	II-8
2.4.2	Hak Pasien.....	II-9
2.5	Metode <i>Sampling</i>	II-10
2.5.1	<i>Rando Sampling/ Probability Sampling</i>	II-11
2.5.2	<i>Nonprobability Sampling</i>	II-13
2.6	Ukuran Sampel	II-15
2.7	Kuesioner.....	II-16
2.7.1	Skala Dalam Kuesioner.....	II-17
2.8	<i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	II-20
2.9	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-22
2.10	Business process Model and Notation.....	II-26
2.11	Perangkat Analisa Sistem.....	II-28
2.11.1	<i>Flowchart</i>	II-28
2.11.2	<i>Use Case Diagram</i>	II-29
2.11.3	<i>Class Diagram</i>	II-29
2.11.4	<i>Sequence Diagram</i>	II-29
2.11.5	<i>Activity Diagram</i>	II-29
2.12	<i>Black-box Testing</i>	II-30
2.13	<i>Rapid Application Development (RAD)</i>	II-30
2.14	Penelitian Terkait.....	II-32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		III-1
3.1	Identifikasi Masalah	III-2
3.2	Studi Pustaka	III-2
3.3	Pengumpulan Data.....	III-2
3.3.1	Wawancara.....	III-2
3.3.2	Survei Lapangan.....	III-2
3.4	<i>Requirements Planning Phase</i>	III-3
3.4.1	Analisa Sistem lama	III-3
3.4.2	Analisa Rekomendasi Sistem	III-3
3.4.3	Pengolahan Data.....	III-3
3.5	<i>User Design Phase</i>	III-4
3.5.1	<i>User Case Diagram</i>	III-4
3.5.2	<i>Squence Diagram</i>	III-4
3.5.3	<i>Class Diagram</i>	III-4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5.4	<i>Design User Interface</i>	III-4
3.6	<i>Contruction Phase</i>	III-5
3.7	<i>Cotuver Phase</i>	III-5
3.7.1	<i>Black Box Testing</i>	III-5
3.7.2	<i>User Acceptance Test</i>	III-5
3.8	Kesimpulan dan Saran.....	III-5
BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN		IV-1
4.1	Analisa Sistem Lama.....	IV-1
4.2	Analisa Sistem Rekomendasi	IV-2
4.3	Pengumpulan Data.....	IV-3
4.4	Penentuan Sampel	IV-3
4.5	Pengolahan Data.....	IV-4
4.5.1	<i>Customer Satisfaction Indeks</i>	IV-6
4.5.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-12
4.6	Perancangan Sistem.....	IV-25
4.6.1	<i>User Case Diagram</i>	IV-25
4.6.2	<i>Use Case Description</i>	IV-26
4.6.3	<i>Squence Diagram</i>	IV-30
4.6.4	<i>Class Diagram</i>	IV-35
4.6.5	<i>Deployment Diagram</i>	IV-40
4.6.6	Perancangan Antarmuka	IV-40
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....		V-Error! Bookmark not defined.
5.1	Contruction Phase.....	V-Error! Bookmark not defined.
5.1.1	Batasan Implementasi	V-Error! Bookmark not defined.
5.1.2	Lingkungan Implementasi.....	V-Error! Bookmark not defined.
5.1.3	Hasil Implementasi.....	V-Error! Bookmark not defined.
5.2	Cotuver Phase.....	V-Error! Bookmark not defined.
5.2.1	Pengujian Black Box.....	V-Error! Bookmark not defined.
5.2.2	Pengujian UAT.....	V-Error! Bookmark not defined.
5.2.3	Kesimpulan Pengujian	V-Error! Bookmark not defined.
BAB VI		VI-1
PENUTUP.....		VI-Error! Bookmark not defined.
6.1	Kesimpulan.....	VI-1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2	Saran	VI-1
DAFTAR PUSTAKA		xxiv
LAMPIRAN A		A-1
A.1 RSUD Arifin Achmad		A-1
A.2 Universitas Muhammadiyah Riau		A-3
LAMPIRAN B		B-1
B.1 RSUD ARIFIN ACHMAD.....		B-1
B.2 UNIVERSIAS MUHAMMADIYAH RIAU.....		B-19
LAMPIRAN C		C-1
LAMPIRAN D.....		D-1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

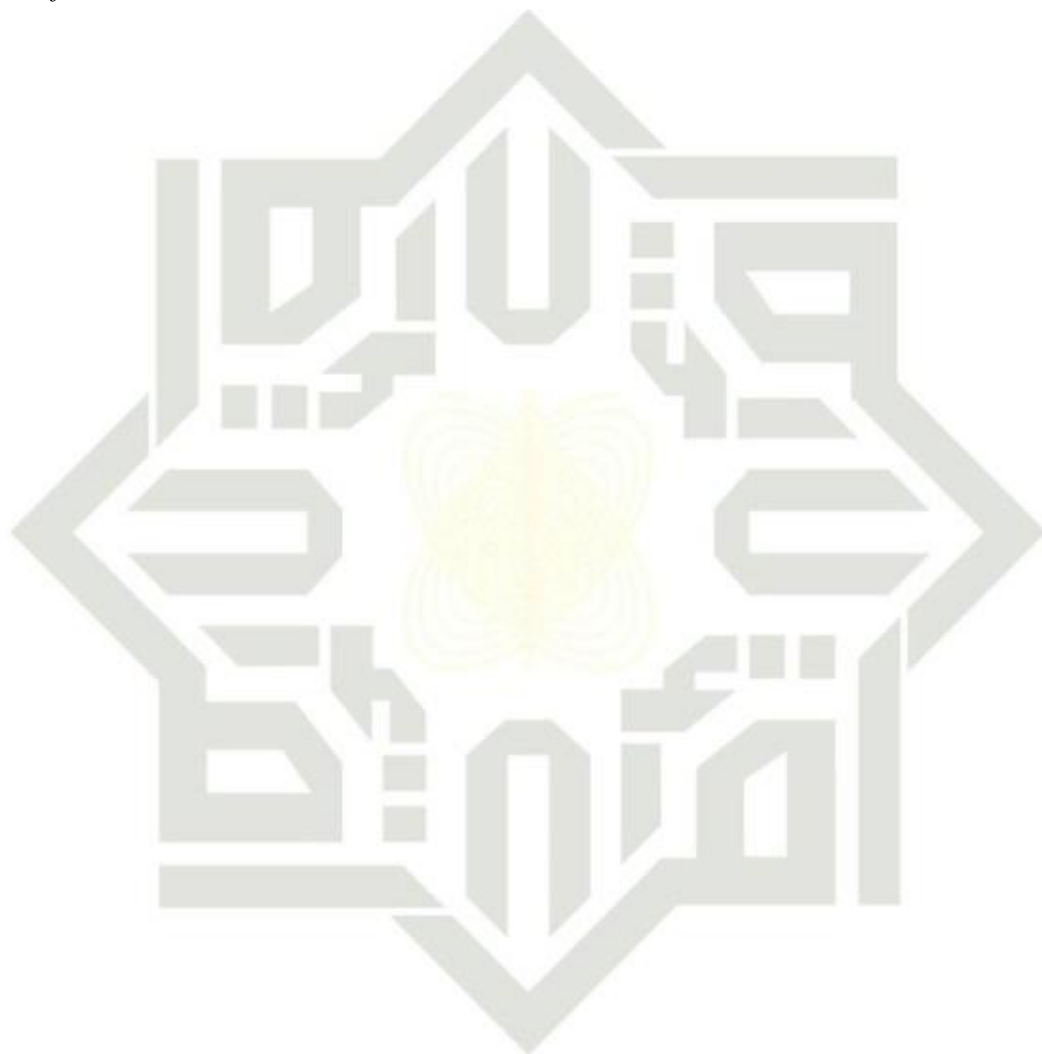
Gambar	Halaman
2. 1 Diagram Kartesius.....	II-25
2. 2 <i>Rapid Aplication Design (RAD)</i>	II-30
3. 1 Tahapan Penelitian	III-1
4. 1 Analisa Sistem Lama	IV-2
4. 2 Analisa Sistem Rekomendasi.....	IV-3
4. 3 Diagram Kartesius.....	IV-19
4. 4 <i>Use Case Diagram Sistem</i>	IV-25
4. 5 <i>Squence Diagram Login</i>	IV-31
4. 6 <i>Squence Diagram Tambah Data Pengguna</i>	IV-31
4. 7 <i>Squence Diagram Import Data Kinerja</i>	IV-32
4. 8 <i>Squence Diagram Import Data Kepentingan</i>	IV-33
4. 9 <i>Squence Diagram Export Data CSI</i>	IV-33
4. 10 <i>Squence Diagram Export data IPA</i>	IV-34
4. 11 <i>Class Diagram</i>	IV-35
4. 12 <i>Deployment Diagram</i>	IV-40
4. 13 <i>User Interface Login</i>	IV-41
4. 14 <i>User Interface Dashboard</i>	IV-42
4. 15 <i>User Interface Datatable</i>	IV-42
4. 16 <i>User Interface Halaman CSI</i>	IV-43
4. 17 <i>User Interface Halaman IPA</i>	IV-43
4. 18 <i>User Interface Form Tamabah Data</i>	IV-44
4. 19 <i>User Interface Form Upload</i>	IV-44
5. 1 Tampilan Login	V-
Error! Bookmark not defined.	
5. 2 Halaman Home.....	V-Error! Bookmark not defined.
5. 3 Tampilan Tabel Kepentingan.....	V-Error! Bookmark not defined.
5. 4 Timpilan Tabel Kepentingan.....	V-Error! Bookmark not defined.
5. 5 Tampilan <i>form</i> Tambah.....	V-Error! Bookmark not defined.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. 6 Tampilan Form Import.....	V-Error! Bookmark not defined.
5. 7 Tampilan CSI	V-Error! Bookmark not defined.
5. 8 Tampilan CSI	V-Error! Bookmark not defined.
5. 9 Tampilan Pengguna.....	V-Error! Bookmark not defined.
5. 10 Tampilan <i>form</i>	V-Error! Bookmark not defined.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2. 1 Kreteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	II-22
2. 2 Penelitian Terkait	II-32
4. 1 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS	IV-7
4. 2 Rekapitulasi Nilai MIS dan WF	IV-9
4. 3 Rakapitulasi Nilai WS.....	IV-11
4. 4 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran A.....	IV-20
4. 5 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran B.....	IV-21
4. 6 Hasil Perhitungan Diagram kartesius pada Kuadran C.....	IV-22
4. 7 Rakapitulasi hasil perhitungan dengan kuadra D.....	IV-23
4. 8 <i>Use Case Description</i> Melakukan <i>Login</i>	IV-26
4. 9 <i>Use Case Description</i> Import data Kinerja	IV-27
4. 10 <i>Use Case Diagram</i> Import data kepentingan.....	IV-27
4. 11 <i>Use Case Diagram</i> Export Data CSI	IV-28
4. 12 <i>Use Case Diagram</i> Export Data IPA	IV-29
4. 13 <i>Use Case Diagram</i> menambahkan data pengguna.....	IV-30
4. 14 Data table user.....	IV-36
4. 15 data table kinerja	IV-36
4. 16 data table kepentingan.....	IV-38
5. 1 Hasil Pengujian Login.....	V-Error! Bookmark not defined.
5. 2 Hasil Pnegujian Tambah Data Pengguna...	V-Error! Bookmark not defined.
5. 3 Hasil Pengujian Tambah Data Kinerja.....	V-Error! Bookmark not defined.
5. 4 Hasil Pengujian Tambah Data kepentingan	V-Error! Bookmark not defined.
5. 5 Hasil Pengujian Form Import Kinerja.....	V-Error! Bookmark not defined.
5. 6 Hasil Pengujian Import Data Kepentingan	V-Error! Bookmark not defined.
5. 7 Range Persetujuan Pengguna	V-Error! Bookmark not defined.
B. 1 Tabel Kepentingan RSUD Arifin Achmad.....	B-1
B. 2 Tabel Kinerja RSUD Arifin Achmad	B-7
B. 3 <i>Customer Satisfaction Indeks</i> RSUD Arifin Achmad	B-15



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. 4 <i>Importance Performance Analys</i> RSUD Arifin Achmad.....	B-17
B. 5 table Kepentingan UMRI	B-19
B. 6 Tabel Kinerja UMRI.....	B-24
B. 7 <i>Customer Satisfaction Indeks</i> UMRI.....	B-29
B. 8 <i>Importance Performance Analys</i> UMRI	B-29



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RUMUS

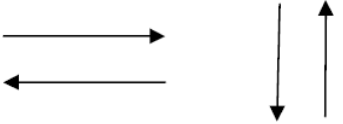


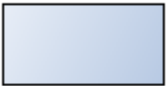
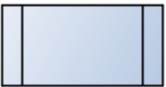



Rumus	Halaman
2. 1 Metode Slovin	II-15
2. 2 Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	II-20
2. 3 Menentukan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	II-21
2. 4 <i>Weight Factors</i> (WF)	II-21
2. 5 <i>Weight Score</i> (WS).....	II-21
2. 6 <i>Customers Satisfaction Index</i> (CSI)	II-21
2. 7 Tingkat Kesesuaian Responden	II-24
2. 8 Skor Rata-Rata Tingkat Pelaksanaan	II-24
2. 9 Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan	II-24
2. 10 Titik Potong Sumbu X	II-25
2. 11 Titik Potong Sumbu Y	II-25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SIMBOL

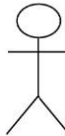
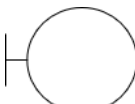


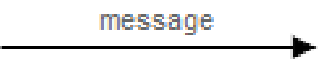
Simbol *Flowchart*

Simbol	Keterangan
	<i>Flow Direction</i> Menghubungkan simbol yang satu dengan simbol yang lain.
	<i>Terminator</i> Simbol permulaan (<i>start</i>) atau akhir (<i>end</i>) dari suatu kegiatan.
	<i>Data</i> Simbol yang digunakan untuk mendeskripsikan data yang digunakan
	<i>Process</i> Simbol yang berguna untuk melakukan proses data oleh <i>user</i> ataupun sistem
	<i>Predefined Process</i> Simbol yang digunakan untuk proses pada subprogram pada sistem
	<i>Decision</i> Simbol yang digunakan pada penentuan proses atau langkah berikutnya dari suatu kejadian
	<i>Data Store</i> Simbol untuk mewakili suatu penyimpanan data dari <i>database</i>
	<i>Display</i> Simbol yang menggambarkan laporan yang ada di dalam layar

Simbol *Usecase Diagram*

Simbol	Keterangan
	<i>Actor</i> Simbol orang atau <i>stakeholder</i> yang berinteraksi dengan sistem.
	<i>Use Case</i> Simbol pekerjaan dalam sistem.
	<i>Association</i> Penghubung antara objek satu dan objek lainnya.
	<i>Include</i> Menspesifikasikan bahwa <i>usecase</i> sumber secara eksplisit.

Simbol *Sequence Diagram*

Simbol	Keterangan
	<i>Actor</i> Menggambarkan orang yang berinteraksi dengan sistem.
	<i>Boundary</i> Digunakan untuk menggambarkan sebuah <i>form</i> .
	<i>Control Class</i> Digunakan untuk menghubungkan <i>boundary</i> dengan tabel.
	<i>Entity Class</i> Digunakan untuk menghubungkan kegiatan yang akan dilakukan.
	<i>Message</i> Spesifikasi dari komunikasi antar objek yang memuat informasi tentang aktifitas yang terjadi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Simbol Class Diagram

Simbol	Keterangan
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <div style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black; margin-bottom: 5px;">Class Name</div> <div style="margin-top: 5px;"> + attribute1:type = defaultValue + attribute2:type - attribute3:type </div> <div style="margin-top: 5px;"> + operation1(params):returnType - operation2(params) - operation3() </div> </div>	<p><i>Class</i></p> <p>Himpunan dari objek yang berbagi atribut dan operasi yang sama.</p>
<div style="border-bottom: 1px solid black; width: 100px; margin-bottom: 10px;"></div>	<p><i>Association</i></p> <p>Relasi antar kelas dengan makna umum dan biasanya diikuti <i>multiplicity</i>.</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan Rumah Sakit Kelas B Pendidikan, Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, yang mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan dan pembina Rumah Sakit Kabupaten/Kota se-Provinsi Riau yang dengan visinya menjadi rumah sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi standar Internasional dengan misi yaitu menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan sesuai dengan standar Internasional dan menjadi pusat rujukan bagi rumah sakit lainnya di Provinsi Riau, serta merupakan tempat pendidikan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau dan Institusi Pendidikan Kesehatan lainnya (rsudarifinachmad.riau.go.id).

Demi mendukung tercapainya visi dan misi tersebut, perlu ada pembaharuan-pembaharuan yang harus di lakukan oleh RSUD Arifin Achmad (Rudi Rinaldi, 2012). Menurut kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat dan kemitraan Ibuk Masriah, SH., MH untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, pihak rumah sakit juga harus memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, hal ini patut diperhatikan karena saat ini pasien tidak hanya berpedoman pada biaya rumah sakit yang terjangkau saja, tetapi juga pada kualitas pelayanan.

Tugas pokok Subbagian Hukum, Hubungan Masyarakat dan Kemitraan menurut Peraturan Gubernur nomor 50 tahun 2015 yaitu, menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknik, pedoman dan petunjuk teknik untuk pengembangan wawasan pengetahuan dan kemampuan, menyusun rencana kegiatan tentang perumusan kebijakan RSUD Arifin Achmad sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku, dan mengevaluasi hasil kegiatan berdasarkan capaian pelaksanaan kegiatan sebagai bahan penyempurnaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Subbagian Hukum, Hubungan Masyarakat dan Kemitraan dalam mengaudit tingkat kepuasan pasien menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PANRB) nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan setiap tiga bulan (triwulan) sekali untuk melaporkan hasil pelaksanaan tugas dan kegiatan kepada pimpinan RSUD Arifin Achmad secara periodik sebagai bahan pertanggungjawaban dalam pengukuran indeks kepuasan pasien.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah, lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan kurang percaya dari masyarakat (Rudi Rinaldi, 2012).

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik menurut Rudi Rinaldi dalam jurnal (Rudi Rinaldi, 2012) adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh indeks pelayanan publik secara nasional maka dalam melakukan survei kepuasan masyarakat diperlukan metode survei yang sama sebagai mana yang di atur dalam pedoman ini.

Dalam menjalankan prosedur audit penyusunan survei tingkat kepuasan pasien RSUD Arifin Achmad yang dilakukan subbagian Hukum, Hubungan Masyarakat dan Kemitraan menurut KEMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 dilakukan secara berkala setiap tiga bulan (triwulan) sekali. Di mana subbagian Hukum, Hubungan Masyarakat dan Kemitraan melakukan survei ke pasien dengan memberikan kuesioner kepada pasien. Setelah kuesioner diisi oleh pasien langkah selanjutnya yaitu menghitung hasil survei kuesioner, proses perhitungan kuesioner mengacu pada KEMENPAN RB nomor 14 tahun 2015 menurut hasil wawancara dari ibu Marsiah selaku KASUBAG Hukum, Hubungan Masyarakat dan Kemitraan. Pada saat proses perhitungan kuesioner selesai, Langkah selanjutnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu menyusun laporan hasil survei kepuasan pasien dimana laporan hasil survei kepuasan pasien akan diberikan oleh Direktur RSUD dan di publikasikan ke *website* resmi RSUD Arifin Achmad.

Survei tingkat kepuasan yang dilakukan oleh RSUD Arifin Achmad sepenuhnya mengacu pada KEMENPAN RB nomor 14 tahun 2017, dari metode survei, metode perhitungan dan indikator survei kepuasan pasien. Adapun indikator survei kepuasan yang mengacu pada peraturan yaitu, Persyaratan, Sistem Mekanisme dan prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya, Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan serta Sarana dan Prasarana.

Hasil survei tingkat kepuasan pasien RSUD pada triwulan ke tiga tahun 2019 mendapatkan hasil sebesar 78, 42% bernilai B. Adapun unsur pelayanan paling memuaskan oleh pasien adalah sarana dan prasarana dengan nilai 3.56 yang dianggap kurang memuaskan adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3.08. Dari hasil survei yang di peroleh tidak ada persoalan, tentunya yang menjadi perhatian dalam survei yang dilakukan oleh RSUD Arifin Achmad yaitu di bagian indikator tingkat kepuasan pasien. Pada indikator survei kepuasan pasien tidak dijelaskan dan dikelompokkan setiap indikator masuk kedalam kelompok mana dan mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Setelah memperhatikan permasalahan yang ada pada saat survei tingkat kepuasan pasien RSUD Arifin Achmad diperoleh hasil kesimpulan dari permasalahan tersebut yaitu, perlu adanya solusi untuk menyelesaikan permasalahan untuk mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu menggunakan metode *Importance Performance Analysy* (IPA). Dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah sebuah metode untuk menghitung tingkat kepuasan dari sebuah layanan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari layanan dari atribut-atribut yang diukur. Dari atribut yang diukur, diperoleh hasil dengan kriteria tingkat kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu, Tidak Puas (0% - 34.99%), Kurang Puas (35% - 50.99%), Cukup Puas (51% - 65.99%), Puas (66% - 80.99%) dan Sangat Puas (81% - 100%) (Widodo and Sutopo 2018).

Importance Performance Analys (IPA) adalah sebuah metode untuk mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan layanan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen). Antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan oleh penyedia jasa di peroleh hasil tingkat kesesuaian antara nilai kinerja dan nilai kepentingan. Kuadran A adalah faktor yang dianggap penting oleh konsumen, tapi pada kenyataan faktor-faktor ini tidak sesuai dengan harapan konsumen. Kuadran B adalah faktor yang dianggap oleh konsumen sudah selesai dan dirasakan. Kuadran C adalah faktor yang dianggap pelanggan antara kinerja dan harapan tidak terlalu istimewa. Dan kuadran D adalah faktor yang di anggap kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan (Suhendra and Prasetyanto 2016).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka didapat rumusan masalah **Bagaimana merancang bangun sistem informasi survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.**

1.3 Batasan Masalah

Berikut yang menjadi Batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Kriteria yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan pasien menurut PANRB nomor 14 tahun 2017 sebanyak sembilan kriteria yaitu:
 - a. Persyaratan.
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
 - c. Waktu Penyelesaian.
 - d. Biaya/ Tarif.
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
 - f. Kompetensi Pelayanan.
 - g. Perilaku Pelaksana.



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

i. Sarana dan Prasarana.

j. Proses penilaian tingkat kepuasan pasien menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

k. Data penelitian ini bersumber dari pasien rawat jalan RSUD Arifin Achmad.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut: “**Merancang Bangun sebuah sistem survei kepuasan pasien pada sebuah layanan unit penyelenggara pelayanan publik**”.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini ditulis berdasarkan atas enam bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

pada bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini membahas tentang teori-teori yang mendukung dalam proses pengerjaan tugas akhir seperti pengertian sistem, pengertian sistem informasi, pengertian metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bagian ini berisi tentang tahapan dalam penelitian *requirement planning phase, planning phase, user design phase, construction phase* dan *cotuver phase*

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini berisikan tentang analisa kebutuhan, kemudian melakukan perancangan terhadap desain yang dibutuhkan untuk merancang dan membangun sistem tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisikan implementasi, bentuk hasil dari sistem yang telah dirancang sebelumnya dan melakukan pengujian.

BAB VI

PENUTUP

Bab ini menerapkan kesimpulan dan saran yang berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penulis.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teknologi Informasi

Perkembangan peradaban manusia yang diikuti dengan perkembangan cara menyampaikan informasi yang di kenal dengan istilah teknologi informasi, pada mulanya teknologi informasi dikembangkan oleh manusia pada jaman pra-sejarah yang memiliki fungsi sebagai sistem untuk pengenalan bentuk-bentuk yang mereka kenal, mereka menggambarkan informasi yang mereka dapatkan didinding gua. Hingga saat ini teknologi informasi terus berkembang tapi penyampaian dan bentuknya sudah lebih modern.

Menurut Janner dalam buku (Janner Simarmate, 2006), Teknologi Informasi digunakan mengacu pada item-item yang beraneka ragam dan kemampuan yang digunakan dalam pembuatan, penyimpanan, dan penyebaran data serta informasi. Komponen utama ada tiga, yaitu komputer (*computer*), komunikasi (*communication*), dan keterampilan (*know-how*).

Menurut Haag dan Keen (1996) dalam buku (Abdul Khadir, 2013), teknologi informasi adalah suatu perangkat alat yang kita gunakan untuk memudahkan kita dalam menyelesaikan pekerjaan yang berhubungan dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

Menurut Martin (1999) dalam buku (Abdul Khadir, 2013), teknologi informasi yang kita gunakan saat ini tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang kita gunakan dalam memproses dan menyimpan informasi, melainkan teknologi komunikasi juga mencakup untuk mengirimkan informasi.

Menurut Wiliam dan Sawyer (2003) dalam buku (Abdul Khadir, 2013), teknologi informasi dengan jalur komunikasi yang berkecepatan tinggi teknologi informasi yang menggabungkan beberapa komputer yang menjadi satu kesatuan dan membawa data, suara dan video.

Definisi yang tercantum dalam penjelasan menurut para ahli terlihat bahwa teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi dengan kata lain, yang tersebut teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi.

2.1.1 Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Janner Simarmata dalam buku (Janner Simarmata. 2006), ada 5 (enam) fungsi teknologi informasi yaitu:

1. Menangkap (*capture*)
Menangkap data yang relevan dengan kebutuhan *user* dari kumpulan data yang tersedia.
2. Mengolah (*processing*)
Proses mengubah, menganalisi, menghitung, dan mengumpulkan semua bentuk data dan informasi pada pengolahan data, pengolahan informasi, pengolahan kata, pengolahan gambar, dan pengolahan suara.
3. Menghasilkan (*Generation*)
Proses yang mengorganisir informasi ke dalam bentuk yang bermanfaat, apakah sebagai angka-angka, teks, bunyi, atau gambar visual.
4. Menyimpan dan mencari kembali (*Storage and Retrival*)
Storage adalah proses komputer yang menguat informasi untuk menggunakan masa depan. *Retrival* adalah proses d mana penempatan komputer dan menyimpan salinan data atau informasi untuk mengolah lebih lanjut atau untuk ditransmisikan ke pengguna lainnya.
5. Transmisi (*transmission*)
Mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer.

2.2 Sistem Informasi

Pengertian sistem informasi menurut Husain dan Wibowo dalam (Machmud, 2013), Sistem informasi adalah seperangkat komponen saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Sedangkan menurut O'Brien dan Markas dalam (Anggadini, 2013), Sistem informasi adalah kombinasi dari *people, hardware,*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

software, jaringan komunikasi, sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan dan menyebarluaskan informasi dalam suatu organisasi.

Sistem informasi adalah sebuah organisasi informasi yang terdiri atas bagian-bagian yang terkoneksi untuk mencapai tujuan tertentu. Basis data adalah inti dari sistem informasi. Sistem informasi adalah suatu perangkat lunak yang pengembangannya mengikuti tahap-tahap dalam rekayasa perangkat lunak. (Herry Purnomo dan Theo Zacharias, 2005) .

Sistem informasi adalah sekumpulan proses yang saling bekerja sama secara sistematis dalam mengolah data masukan, baik berupa fakta-fakta ataupun data mentah demi menghasilkan keluaran berupa informasi yang dapat digunakan dalam pengambilan suatu keputusan bagi penggunaanya.

Dalam bukunya Hanif Al Fattah (Al Fatta, 2007), menyebutkan bahwa menurut Stair, sistem informasi berbasis komputer (CBIS) dalam suatu organisasi yang terdiri dari komponen-komponen berikut ini:

1. Perangkat Keras
Merupakan perangkat keras komponen untuk melengkapi kegiatan memasukkan data, memproses data dan keluaran data.
2. Perangkat Lunak
Merupakan program dan instruksi yang diberikan ke komputer.
3. *Database*
Merupakan kumpulan data dan informasi yang di organisasikan sedemikian rupa sehingga mudah diakses pengguna sistem informasi.
4. Telekomunikasi
Merupakan komunikasi yang menghubungkan antara pengguna sistem dengan sistem komputer secara bersama-sama ke dalam suatu jaringan kerja yang efektif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Manusia

Merupakan *personel* dari sistem informasi, meliputi manajer, analis, *programmer* dan operator, serta bertanggung jawab terhadap perawatan sistem.

2.2.1 Jenis Sistem Informasi

Menurut Herry Purnomo & Theo Zacharias dalam buku (Herry Purnomo & Theo Zacharias, 2005), sistem informasi dikembangkan dengan 4 (empat) macam tujuan yaitu:

1. Sistem Pengolahan Data (*data processing system*)

Sistem pengolahan data adalah sistem informasi yang terkomputerisasi yang dikembangkan untuk mengolah data dalam jumlah besar untuk transaksi rutin bisnis seperti pembayaran gaji, keuangan, dan persediaan barang.

2. Sistem Informasi Manajemen (*management information system*)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) dikembangkan untuk meningkatkan kerja dari sebuah manajemen. Sehingga pemahaman manajemen diperlukan untuk membuat sistem informasi yang berhasil.

3. Sistem Informasi Geografis (*geographical information system*)

Sistem Informasi Geografis (GIS) dalam buku (Janner Simarmate, 2006), istilah GIS merupakan gabungan dari tiga unsur pokok: sistem, informasi, dan geografis. Dengan demikian, pengertian terhadap ketiga unsur pokok ini akan sangat membantu dalam memahami sistem informasi geografis.

4. Sistem pendukung Keputusan (*decision support system*)

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dalam buku (Janner Simarmate, 2006), pengertian sistem pendukung keputusan yang di kemukakan oleh Michael S. Scott dan Patter G W Keen adalah bahwa sistem pendukung keputusan merupakan sistem penghasil informasi yang d tunjukan pada suatu masalah yang harus di buat oleh manajer.

Menurut Litle dalam buku (Janner Simarmate, 2006), sistem pendukung keputusan adalah suatu sistem informasi berbasis komputer yang menghasilkan berbagai macam alternatif keputusan untuk membantu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memanajemen dalam menangani berbagai permasalahan yang terstruktur atau tidak terstruktur dengan menggunakan data atau model.

2.3 Kepuasan Pasien

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya pembangunan di bidang kesehatan (Handayani 2016). Dengan diberlakukannya pelayanan yang sesuai dengan prosedur kesehatan akan berdampak dan perilaku masyarakat yang hidup sehat dan bersih (Harianto, Khasanah, and Supardi 2014). Di Indonesia pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat karena arus era globalisasi yang sedang kita hadapi dibidang kesehatan (Supartiningsih 2017).

Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan *sensualistic* atau medik sekunder dan pelayanan *subspecialist* atau medik tersier (Sriatmi, Suryawati, and Hidayati 2014).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok dan ataupun masyarakat (Handayani 2016).

Pelayanan pasien merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien, jika pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan pasien hal tersebut berarti bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh rumah sakit sesuai dengan keinginan dan memuaskan (Sriatmi, Suryawati, and Hidayati 2014). Rumah sakit memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerja yaitu provinsi kerja. Wilayah yang sehat mencakup 4 indikator utama, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk (Handayani 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dirasakan setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang diharapkan, jika kinerja berada dibawa harapan maka pelanggan tidak puas, namun sebaliknya jika memenuhi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harapan pelanggan merasakan puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan merasa amat puasa dan merasa senang (Darmawan and Komp 2009). Menurut (Supartiningsih 2017) hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut adalah tergantung pada bagaimana tersebut merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Handayani 2016). Menurut (Harianto, Khasanah, and Supardi 2014) kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk datang kembali ke rumah sakit yang sama, hal ini karena dampak positif yang dirasakan langsung oleh pasien setelah berobat yang diharapkan sangat positif bagi pihak Rumah Sakit.

Menurut (Darmawan and Komp 2009) yang menentukan komponen kualitas mutu pelayanan atau dimensi kepuasan yaitu meliputi: *Reliability* (Kepercayaan), *Responsiveness* (Kemampuan reaksi), *Assurance* (jaminan), *Empathy* dan *Tangibles* (kenyataan).

1. Kepercayaan (*Reliability*)

Kepercayaan (*Reliability*) adalah dimensi yang mengikut kepercayaan suatu pelayanan jasa pada konsumen. Kepercayaan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ke tanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ke tanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) adalah kesediaan dan peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang bagus yaitu tidak diharapkan pengguna tetapi diberikan oleh penyedia jasa.

5. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud (*tangible*) adalah didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu *service* jasa tidak dapat terlihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri pada iri pasien, makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan rumah sakit tersebut (Supartiningsih 2017).

2.4 Pengertian Pasien

Pasien merupakan “pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien dalam hal ini hanya merupakan salah satu jenis pelanggan. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan (Pohan 2015). Undang-undang tentang Rumah Sakit Nomor 44 tahun 2009 pasal 1 yang menyatakan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik langsung maupun tidak langsung di rumah sakit.

Dalam pelayanan kesehatan, pasien berkedudukan sebagai konsumen dibidang pelayanan kesehatan. Pengertian pasien tidak banyak dibahas dalam *literature* hukum kesehatan mana pun *literature* ilmu kedokteran (Kamus Besar Bahasa Indonesia 2008). Menurut (Supardi 2001) pasien adalah orang sakit yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membutuhkan bantuan dokter untuk menyembuhkan penyakit yang dideritanya dan pasien juga diartikan sebagai orang sakit yang awam mengenai penyakitnya.

Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga medis kesehatan atau para medis yang di obati di rumah sakit.

2.4.1 Kewajiban Pasien

Menurut (UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit n.d.) kewajiban pasien yakni pasien mempunyai kewajiban terhadap Rumah Sakit atas pelayanan diterimanya salin itu ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban pasien diatur dengan peraturan menteri.

Menurut (UU Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran n.d.) pasien dalam menerima pelayanan mempunyai kewajiban:

1. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatan.
2. Mematuhi nasihat dan petunjuk dokter.
3. Mematuhi ketentuan yang berlaku sarana pelayanan kesehatan.
4. Memberikan imbalan atas pelayanan yang diterima.

Menurut (UU Nomor 38 Tahun 2014 Tentang keperawatan n.d.) pasien berkewajiban:

1. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang masalah kesehatannya.
2. Mematuhi nasehat dan petunjuk perawat.
3. Mematuhi ketentuan yang berlaku di fasilitas pelayanan kesehatan.
4. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pasien memiliki kewajiban menerima pelayanan pada praktik kedokteran yaitu memberikan informasi, mematuhi nasihat, mematuhi ketentuan, dan memberikan imbalan tas pelayanan yang diterima.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.2 Hak Pasien

Menurut (UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit n.d.) pasal 31 dan 32. Setiap pasien mempunyai hak:

1. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.
2. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
3. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.
4. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional.
5. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.
6. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.
7. Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.
8. Meminta konsultasi tentang penyakit yang di deritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit.
9. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya.
10. Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi. Dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan.
11. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.
12. Didampingi keluarga dalam keadaan kritis.
13. Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianut selama hal itu tidak mengganggu pasien lain.
14. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan Rumah Sakit.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya.
16. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan kepercayaan yang dianutnya.
17. Menggugat atau menuntut rumah sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata maupun pidana, dan
18. Mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang.

Menurut (UU Nomor 38 Tahun 2014 Tentang keperawatan n.d.) pasien berhak:

1. Mendapatkan informasi secara benar, jelas, dan jujur tentang tindakan keperawatan yang akan dilakukan.
2. Meminta pendapat perawat lain atau tenaga kesehatan lainnya.
3. Mendapatkan pelayanan keperawatan sesuai dengan kode etik, standar pelayanan keperawatan, standar profesi, standar prosedur operasional, dan ketentuan peraturan undang-undang.
4. Memberikan persetujuan atau penolakan tindakan keperawatan yang akan diterimanya.
5. Memperoleh kerahasiaan kondisi kesehatannya.

2.5 Metode Sampling

Pada sebuah penelitian, diragukan seorang peneliti harus mampu mengumpulkan seluruh data dari sebuah kasus yang di jalani. Sampel dari penelitian menjadi sebuah solusi. Seluruh bagian dari sampel disebut sebagai populasi, karena seorang peneliti tidak punya waktu atau sumber daya untuk menganalisis seluruh populasi sehingga mereka menggunakan teknik pengambilan sampel untuk mengurangi jumlah kasus (Taherdoost 2018).

Metode *Sampling* adalah metode pemilihan subjek *representative* dari populasi yang disebut sampel. Pengambilan sampel membuat penelitian akurat dan ekonomis. Pengambilan sampel ini yang sebenarnya menentukan generalisasi dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian (Showkat 2017). Namun, teori *sampling* pada dasarnya dikembangkan untuk pengambilan sampel probabilitas, di mana semua unit dalam populasi telah mengetahui dan probabilitas positif inklusi (Vehovar, Toepoel, and Steinmetz 2016).

Sampel adalah bagian dari populasi. Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. Populasi adalah keseluruhan elemen-elemen unsur yang kita teliti. Peneliti yang dilakukan atas seluruh elemen dinamakan sensus. Idealnya, agar hasil penelitiannya lebih bisa dipercaya, seorang peneliti harus melakukan sensus (Budianto 2014). Menurut (Raharja 2009) *sampling* merupakan prosedur yang umum digunakan oleh auditor. Untuk memperoleh bukti yang memadai, auditor tidak harus memeriksa seluruh transaksi yang ada. Dalam setiap pemeriksaan auditor harus mempertimbangkan manfaat dan biaya karena pertimbangan ini kemudian dalam profesi dikenal secara luas bahwa sebagian besar bukti diperoleh melalui sampel.

Berbagai alasan yang masuk akal mengapa peneliti tidak melakukan sensus antara lain, sebab dalam sebuah penelitian tidak akan bisa di elemen pada penelitian di teliti, karena data yang banyak dan juga keterbatasan sumber daya. Pada kasus penelitian, seorang peneliti bisa mendapatkan data yang lebih akurat dengan mengambil sebahagian sampel ketimbang seluruh data dalam penelitian, sebab faktor yang sangat dominan adalah karena kelelahan fisik yang membuat seorang peneliti tidak kuat menahan Lelah dan sehingga akan terjadi banyak kekeliruan dalam pengolahan data (Budianto 2014).

Agar hasil penelitian yang dilakukan terhadap sampel masih tetap bisa dipercaya dalam artian masih bisa mewakili karakteristik populasi, maka cara penarikan sampelnya harus dilakukan secara sesama. Cara pemilihan sampel dikenal dengan nama teknik sampel atau teknik pengambilan sampel. Dalam teknik pengambilan sampel ada dua jenis teknik pengambilan sampel yaitu:

2.5.1 *Rando Sampling/ Probability Sampling*

Yang dimaksud dengan *random sampling* adalah cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi. Artinya jika elemen populasi ada 100 dan yang akan dijadikan sampel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah 25, maka setiap elemen tersebut mempunyai kemungkinan 25/100 untuk bisa dipilih menjadi sampel (Khanifah 2009).

Probability Sampling adalah pengambilan sampel mana pun. Probabilitas memilih masing-masing individu adalah sama atau tidak diketahui, sehingga bisa jadi disesuaikan secara *mathematic*. Ini juga disebut pengambilan sampel acak. Mereka membutuhkan lebih banyak bekerja, akan tetapi dengan metode ini jauh lebih akurat (Sharma 2017).

1. *Simple Random Sampling*

Simple Random Sampling menggunakan pemilihan *random* untuk memastikan bahwa tiap elemen populasi mempunyai peluang yang sama dalam pemilihan. Tabel bilangan acak dapat dipakai untuk mencapai kerandoman. Dalam teknik ini, setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai subjek penelitian. Seluruh proses pengambilan sampel dilakukan dalam satu langkah dengan masing-masing subjek penelitian dipilih secara *independent* dari anggota lain populasi (Sharma 2017).

2. *Stratified Random Sampling*

Stratified Random Sampling membagi populasi dalam kelompok dan kemudian melakukan pemilihan secara random untuk tiap kelompok. Kelebihan metode ini pertama, pemilihan sampel dihubungkan dengan item kunci serta bisa menggunakan teknik audit berbeda untuk setiap stratum. Kedua, stratifikasi meningkatkan reliabilitas sampel dan mengurangi besarnya sampel yang dibutuhkan. Jika sampel yang homogen dikelompokkan maka keefektifan dan keefisienan sampel bisa ditingkatkan.

3. *Systematic Sampling*

Systematic Sampling menggunakan *random start point* kemudian memilih tiap populasi ke-n. kelebihan utama metode ini adalah penggunaannya mudah. Namun problem utama adalah kemungkinan masih timbul sampel yang bias. Misal unit N dalam populasi diberi nomor 1 hingga N dalam urutan tertentu. Untuk memilih sampel pada unit N, kami mengambil sebuah unit secara acara dari unit K pertama dan setiap unit kemudian. Misalnya, jika K adalah 15 dan jika unit pertama di Tarik adalah angka 13, unit selanjutnya adalah angka 28,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

43 58 dan seterusnya, pemilihan unit pertama menentukan seluruh sampel (Sharma 2017).

4. *Cluster Sampling*

Cluster Sampling, memilih sampel secara *random* sehingga probabilitas pilihan langsung terkait dengan nilai. Dengan metode ini unit yang nilai tercatatnya besar secara proporsional akan memiliki lebih banyak kesempatan untuk terpilih daripada unit yang nilai tercatatnya kecil. *Cluster sampling* adalah salah satu pengambilan sampel acak yang efisien populasi pertama dibagi menjadi beberapa kelompok, dan kemudian sampel dipilih dari *cluster* secara acak. Berbeda dengan di atas, dalam pengambilan data sampel *cluster* murni, seluruh kluster adalah sampel (Showkat 2017).

2.5.2 *Nonprobability Sampling*

Yang di maksud dengan *nonprobability sampling*, setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan *sample*. Lima elemen populasi dipilih sebagai sampel karena letaknya dekat dengan rumah peneliti, sedangkan yang lainnya, karena jauh, tidak dipilih, artinya kemungkinannya 0 (nol) (Budianto 2014).

Tidak seperti metode *probability sampling*, teknik *non-probability sampling* menggunakan metode *nonrandomized* untuk menarik sampel. Metode pengambilan sampel *non-probability sampling* sebagian besar melibatkan penilaian. Alih-alih pengacakan, peserta dipilih karena mereka mulai di akses . sebagai contoh ; teman-teman sekelasmu memiliki peluang yang lebih baik untuk menjadi bagian dari sampel anda. Meskipun dalam beberapa kasus tertentu, *non-probability sampling* adalah metode yang berguna dan nyaman untuk memilih sampel. Metode ini sesuai dan satu-satunya metode yang tersedia dalam kasus-kasus tertentu (Showkat 2017).

Unsur populasi yang dipilih menjadi sampel bisa disebabkan karena kebetulan atau karena faktor lain yang sebelumnya sudah direncanakan oleh peneliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Convenience Sampling*

Dalam jenis pengambilan *sample* ini, para peneliti lebih suka responden sesuai dengan kenyataan mereka sendiri. Peneliti memiliki orang terdekat yang hidup sebagai responden. Dalam *convenience sampling*, subjek yang mudah diakses atau tersedia untuk peneliti dipilih. Misalnya, Anda akan memilih teman kelas dan teman-teman untuk belajar sesuai kenyamanan Anda. Dengan kata lain, dalam hal ini jenis metode pengambilan sampel *non-probability*, siapa pun yang memenuhi kualifikasi peneliti menjadi bagian dari sampel anda (Showkat 2017).

2. *Purposive Sampling*

Dalam jenis pengambilan sampel ini, peneliti memilih responden sesuai dengan penilaian sendiri, mengingatkan tujuan dari belajar. Ia menggunakan penilaian ahli dalam memilih kasus atau memilih kasus dengan sebuah tujuan spesifik dalam pikiran. Jenis pengambilan sampel ini digunakan dalam penelitian eksplorasi atau dalam penelitian lapangan. Dama *purposive sampling*, peneliti hampir tidak tahu apakah kasus yang dipilih mewakili populasi atau tidak. karena sebagian besar masalah pengambilan sampel adalah ditangani dengan rencana spesifik dalam pikiran, sebagian besar metode pengambilan sampel mungkin dianggap bersifat *purposive* (Showkat 2017).

3. *Quota Sampling*

Untuk memahami jais pengambilan sampel ini, yang harus kita lakukan adalah melakukannya dan memahami arti dari *literal* kuota. Dalam metode pengambilan sampel ini, kami terlebih dahulu jumlah responden dalam kategori yang di tentukan (misal; 100 *literate*, 100 buta huruf). Anda memilih sampel Anda sesuai dengan kuota tetap. Jenis metode pengambilan sampel selanjutnya dapat dibagi menjadi pengambilan sampel kuota yang tidak terkontrol dan kuota yang dikendalikan (Showkat 2017).

4. *Snowball Sampling*

Snowball sampling yang merupakan metode pengambilan sampel yang *nonprobability* pada dasarnya bersifat *sociometric*. Meskipun *snowball sampling* dianggap sebagai bentuk pengambilan sampel tak disengaja oleh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beberapa orang, metode ini adalah metode yang sesuai ketika anggota populasi sulit di temukan, misal orang tunawisma, pekerja migran, dan lain-lain (Showkat 2017).

2.6 Ukuran Sampel

Menurut (Budianto 2014), faktor-faktor yang mempengaruhi ukuran sampel adalah:

1. Tingkat Presisi yang diinginkan (*level of precisions*)

Semangkin tinggi tingkat presisi yang diinginkan peneliti, semangkin besar sampel yang harus di ambil.

2. Derajat Keseragaman (*degree of homogeneity*)

Semangkin tinggi tingkat homogenitas populasi semangkin kecil ukuran sampel yang boleh diambil; semangkin rendah tingkat homogenitas populasi semangkin besar ukuran sampel yang harus di ambil.

3. Banyak variabel yang diteliti dan rancangan analisis biaya, waktu, dan tenaga yang tersedia.

Berdasarkan faktor itulah maka penentuan ukuran sampel sangatlah dipentingkan, selain karena ukuran sampel harus mewakili populasi, tapi juga semangkin banyak sampel maka semangkin kecil tingkat kesalahan generalisasi yang terjadi.

Sampel yang dapat mewakili populasinya disebut sampel representatif. Sampel representatif memiliki ciri karakteristik yang sama atau relatif sama dengan ciri karakteristik populasinya. Tingkat representatif sampel yang diambil dari populasi tertentu sangat tergantung pada jenis sampel yang digunakan, ukuran sampel yang diambil, dan cara pengambilannya. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Supriyanto and Iswandiri 2017) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
N = Ukuran Populasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$\alpha = \text{Toleransi Error (0.05)}$

2.7 Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang di ajukan atau oleh sistem yang sudah ada (Budianto 2014).

Menurut (Dianto 2013) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dengan menggunakan metode ini jumlah pertanyaan yang tertulis untuk memberikan pertanyaan untuk mendapatkan informasi tentang dimensi kualitas pelayanan.

Penggunaan kuesioner tepat bila:

1. Responden (orang yang dimintai keterangan atas pertanyaan) tidak dalam situasi dan lokasi bersamaan.
2. Dalam melaksanakan wawancara secara kuesioner melibatkan orang dalam proyek sistem, berguna untuk mengetahui beberapa proporsi suatu kelompok yang menyetujui atau tidak menyetujui suatu fitur khusus dari sistem yang di ajukan.
3. Melakukan pembelajaran pada sistem yang akan di laksanakan wawancara, dengan melakukan pembelajaran, peneliti mengetahui apa-apa saja yang akan dilakukan sistem kemudian diberi petunjuk tertentu.
4. Dengan wawancara tertentu sebagai bentuk tindak lanjut dari masalah-masalah pada sistem yang bisa di identifikasi.

Perbedaan antara pertanyaan dalam studi wawancara dan pertanyaan dalam kuesioner adalah dalam wawancara adanya terjadi interaksi secara khusus antara analis dan responden. Dengan melakukan interaksi analisis mampu mengubah aruh pertanyaan yang lebih mudah di fahami dan bisa mendapatkan informasi secara fakta bila interaksi antara analis dan responden terjalin begitu baik dan tentunya dengan hal ini bisa berdampak interaksi secara positif dan detail. Diantaranya peluang-peluang tersebut bisa di aktualisasikan dalam bentuk kuesioner, kuesioner harus bisa menjurus pada inti pertanyaan yang sedang di analisis, jelas, masuk akal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan untuk mengantisipasi responden dalam salah menanggapi maka analisis harus membuat pertanyaan secara mendetail (Budianto 2014).

Menurut (Budianto 2014) jenis-jenis pertanyaan dalam kuesioner adalah:

1. Pertanyaan terbuka

Pertanyaan-pertanyaan yang memberikan pilihan-pilihan respons terbuka kepada responden. Pada pertanyaan terbuka antisipasilah jenis respon yang muncul. Respons yang diterima harus bisa diterjemahkan dengan benar.

2. Pertanyaan tertutup

Pertanyaan-pertanyaan yang membatasi atau menutup pilihan-pilihan respons yang tersedia bagi responden.

Petunjuk-petunjuk yang harus diikuti saat memilih Bahasa untuk kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Gunakan Bahasa responden kapan pun bila mungkin. Usahakan agar kata-katanya tetap sederhana.
2. Bekerja dengan lebih spesifik lebih baik daripada ketidak-jelasan dalam pemilihan kata-kata. Hindari menggunakan pertanyaan-pertanyaan spesifik.
3. Pertanyaan harus singkat.
4. Jangan memihak responden dengan berbicara kepada mereka dengan Bahasa tingkat bawah.
5. Hindari bias dalam pemilihan kata-katanya. Hindari juga bias dalam pertanyaan-pertanyaan yang menyulitkan.
6. Berikan pertanyaan kepada responden yang tepat. Jangan berasumsi mereka tahu segalanya.
7. Pastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut secara teknis cukup akurat sebelum menggunakannya.
8. Gunakan perangkat lunak untuk memeriksa apakah level bacaannya sudah tepat bagi responden.

2.7.1 Skala Dalam Kuesioner

Penskalaan adalah proses menetapkan nomor-nomor atau simbol-simbol terhadap satu atribut atau karakteristik yang bertujuan untuk mengukur atribut atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karakteristik tersebut. Menurut (Budianto 2014) alasan penganalisis sistem mendesain skala adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur sikap atau karakteristik orang-orang yang menjawab kuesioner.
2. Agar responden memilih subjek kuesioner.

Ada empat bentuk skala pengukuran, yaitu:

1. *Nominal*

Skala nominal digunakan untuk mengklasifikasinya sesuatu. Skala nominal merupakan bentuk pengukuran yang paling lemah, umumnya semua analisis bisa menggunakannya untuk memperoleh jumlah total untuk setiap klasifikasi.

2. *Ordinal*

Skala ordinal sama dengan skala nominal, juga memungkinkan dilakukannya klasifikasi. Perbedaannya adalah dalam ordinal juga menggunakan sesuatu posisi. Skala ordinal sangat berguna karena satu kelas lebih besar atau kurang dari kelas lainnya.

3. *Interval*

Skala *Interval* memiliki karakteristik dimana interval di antara masing-masing nomor adalah sama. Berkaitan dengan karakteristik ini, operasi matematisnya bisa ditampilkan dalam data-data kuesioner, sehingga bisa dilakukan analisis yang lebih lengkap.

4. *Rasio*

Skala rasio hampir sama dengan skala interval dalam arti interval-interval di antara nomor diasumsikan sama. Skala rasio memiliki nilai absolut nol. Skala rasio paling jarang digunakan.

Beberapa jenis skala pengukuran telah dikembangkan untuk pengukuran sikap seseorang. Di bawah ini akan dijelaskan beberapa skala yang paling relevan untuk pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Skala Likert*

Skala Likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh likert. Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap dan perilaku. Dalam proses Analisa data, komposit skor, biasanya jumlah atau rata-rata, dari semua butir pertanyaan dapat digunakan (Nempung, Setiyaningsih, and Syamsiah 2015).

Total skor merupakan penjumlahan skor responsi dari responden yang hasilnya ditafsirkan sebagai posisi responden, skala ini menggunakan ukuran ordinal sehingga dapat membuat rangking walaupun tidak diketahui beberapa kali satu responden lebih baik atau lebih buruk dari responden lainnya (Budianto 2014).

Prosedur dalam membaut skala likert adalah sebagai berikut:

- a. Penggunaan item yang cukup banyak dan relevan dengan masalah yang sedang diteliti, berupa item yang cukup terang disukai dan yang cukup terang tidak disukai.
- b. Item-item tersebut dicoba kepada kelompok responden yang cukup representatif dari populasi yang ingin diteliti.
- c. Pengumpulan respons dari responden untuk kemudian diberikan skor, untuk jawaban yang memberikan indikasi menyenangkan diberi skor tinggi.
- d. Total skor dari masing-masing individu adalah penjumlahan dari skor masing-masing item dari individu tersebut.
- e. Responden di analisa untuk mengetahui item-item mana yang sangat nyata Batasan antara skor tinggi dan skor rendah dalam skala total. Untuk mempertahankan konsistensinya internal dari pertanyaan maka item yang tidak menunjukkan korelasi dengan total skor atau tidak menunjukkan beda yang nyata apakah masuk kedalam skor tinggi atau rendah dibuang.

Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti:

- a. Sangat tidak setuju (STS)
- b. Tidak setuju (TS)
- c. Netral (N)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Setuju (S)
- e. Sangat setuju (SS)

2. Skala Guttman

Penggunaan skala Guttman, yang disebut juga *method scalogram* atau Analisa skala sangat baik untuk meyakinkan peneliti tentang kesatuan dimensi dari sikap atau sifat yang teliti, yang disebut isi universal atau atribut universal. Dalam prosedur guttman, suatu atribut universal mempunyai dimensi satu jika atribut ini menghasilkan suatu skala kumulatif yang perfek. Skala Guttman diberi nama menurut ahli yang mengembangkannya, yaitu louis Guttman (Suranto 2004).

3. Skala Rating

Skala Rating skala pengukuran seperti yang telah dikemukakan, data yang diperoleh semuanya adalah data kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan. Tetapi dengan *Skala Rating* data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Responden menjawab senang atau tidak senang, setuju atau tidak setuju, pernah atau tidak pernah adalah merupakan data kualitatif (Triana and Oktavianto 2013).

2.8 Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Pengukuran terhadap *Customer Satisfaction Indeks(CSI)* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa tersebut (Nurdiana Nurfarida 2015). Untuk mengetahui besar CSi ini Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor pentingnya. Nilai berasal dari rata-rata kepentingannya tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2.2)$$

Dimana:

N = Jumlah Responden

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Y_i = Nilai Kepentingan atribut ke -i

2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Mean Satisfaction Score (MSS) atau rata-rata skor kinerjanya. Nilai berasal dari rata-rata kinerja tiap konsumen.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (2.3)$$

Dimana:

N = Jumlah Responden

X_i = Nilai Kinerja atribut ke -i

3. Membuat *Weight Faktors* (WF)

Bobot ini merupakan persentasi nilai MIS per atribut terhadap total MIS seleuruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \% \quad (2.4)$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke-p

4. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Faktors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS = WFi \times MSS \quad (2.5)$$

Dimana:

i = Atribut kepentingan ke-i

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index*

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (2.6)$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke-p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas, sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen pengguna jasa belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagikan lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

Tabel 2. 1 Kreteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (Widodo and Sutopo 2018)

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1.	$X > 0,81$	Sangat Puas
2.	0,66 – 0,80	Puas
3.	0,51 - 0,65	Cukup Puas
4.	0,35 - 0,50	Kurang Puas
5.	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Setelah mendapatkan nilainya kita hanya perlu menyamakan nilainya dengan tabel di atas, sehingga dapat di simpulkan beberapa konsumen terhadap layanan yang diberikan.

2.9 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis *Importance-performance* atau *Impertance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla. IPA sebagai rangka kerja yang sederhana untuk menganalisis atribut-atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap kepentingan terhadap kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kualitas (*Performance*) dimensi kualitas layanan yang digunakan adalah lima dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parawuraman dan kawan-kawan (Nugraha, Harsono, and Adianto 2014).

Importance-Performance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat di rasakan oleh pengguna jasa bandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengatur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala 5 tingkat.

Dari hasil penilaian kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa layanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Arifin Achmad.

1. Tingkat kepentingan (*Importance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, digunakan skala *likert* dengan nilai 1-5

- | | |
|---|------------------------|
| 1 | : Sangat Tidak Penting |
| 2 | : Tidak Penting |
| 3 | : Cukup Penting |
| 4 | : Penting |
| 5 | : Sangat Penting |

2. Tingkat Kinerja (*Performance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kinerja pelayanan, digunakan skala *likert* dengan nilai 1-5

- | | |
|---|---------------------|
| 1 | : Sangat Tidak Baik |
| 2 | : Tidak Baik |
| 3 | : Cukup Baik |
| 4 | : Baik |
| 5 | : Sangat Baik |

Analisa diawali dengan sebuah kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam sekali *likert*, yaitu apakah menurut pelanggan hal tersebut penting dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik. Misalnya pertanyaan sebagai berikut:

Services pelayanan transportasi yang telah Anda gunakan:

Apakah menurut Anda : Tindak Penting (1/5) Penting

Bagaimana Kinerjanya : Tidak Baik (1/5) Baik

Dalam menjawab sampai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap kinerja RSUD Arifin Achmad, maka jasa dapat menjadi suatu yang bermanfaat apabila di dasarkan pada kepentingan pasien dan kinerjanya bagi RSUD



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Arifin Achmad. Artinya, perusahaan harusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para Pasien.

Dari hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan hasil penilaian dari kinerja/penampilan maka akan dapat dilihat suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Rumah Sakit. untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja/pelaksana dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini terdiri dari 2 buah variabel yang mewakili oleh huruf X dan Y, di mana X merupakan tingkat kinerja/realita perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi Pasien, Sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ekspektasi Pasien.

Rumus yang digunakan ialah:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.7)$$

Dengan:

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = Skor penilaian kinerja/realita perusahaan
 Yi = Skor penilaian kepentingan /ekspektasi pelanggan

Pada sumbu (Y) diisi dengan skor tingkat kepentingan/ekspektasi, dan pada sumbu mendatar (X) akan diisi dengan skor tingkat pelaksanaan/realita. Untuk menyederhanakan rumus. Maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2.8)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (2.9)$$

Dengan:

- \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/realita
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi
 n = Jumlah responde

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diagram kartesius merupakan suatu bangunan atas tempat bagian yang dibatasi oleh dua buah baris yang berpotongan tegak lurus dengan titik-titik (x,y). Dimana x merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen dari sebuah faktor atribut dari y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluruhnya ada K faktor. Rumus berikutnya yang digunakan adalah:

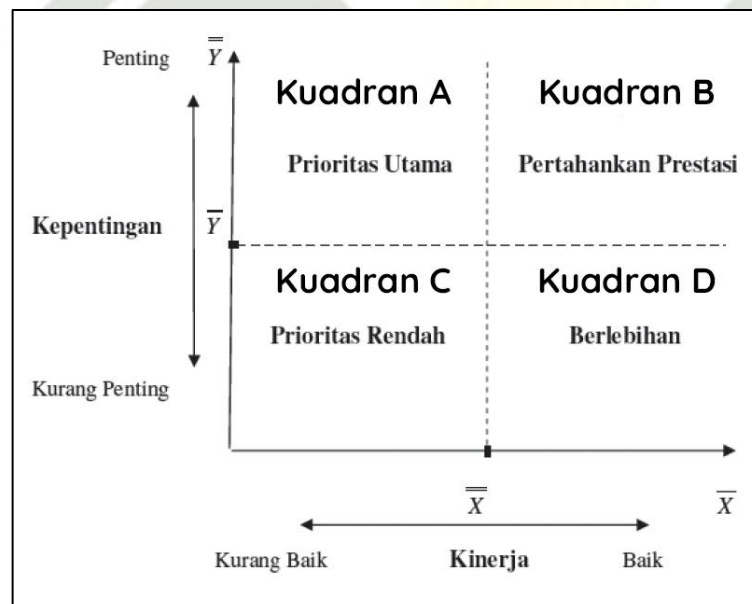
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}}{n} \quad (2.10)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}}{n} \quad (2.11)$$

Dimana:

K = Banyaknya faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Diagram Kartesius



Gambar 2. 1 Diagram Kartesius (Rahmasari, Nurmalina, and Priatna 2017)

1. Kuadran A

pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk berbeda pada tingkat tinggi, tetapi jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah, sehingga konsumen menurut adanya perbaikan atribut tersebut. Perusahaan hendaknya melakukan usaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang berarti pula bahwa atribut-atribut ini perlu di manager agar kepuasan konsumen dapat diraih.

2. Kuadran B

Pada posisi ini, jika dilihat kepentingan konsumen, atribut-atribut produk berada pada tingkat tinggi, dan dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi juga. Hal ini menurut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena atribut-atribut inilah yang telah menarik konsumen.

3. Kuadran C

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik. Namun, konsumen mengabaikan atribut-atribut yang terletak pada posisi ini.

4. Kuadran D

pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepausannya, konsumen merasa sangat merasa puas.

2.10 Business process Model and Notation

Memodelkan sebuah proses bisnis dibutuhkan sebuah konsep yang lebih sering kita kenal dengan istilah *Business Process Model and Notation* (BPMN) (Wagiu 2018). pada pemodelan proses bisnis BPMN merupakan sebuah metodologi baru, Design yang kompleks yang sudah dikembangkan oleh *Business Prosess Modeling Initiative*. Pemodelan dengan menggunakan BPMN pada suatu proses bisnis bisa tergambar secara jelas dan rinci. Pada hubungan antara entitas dengan kegiatan apa yang terjadi bisa didokumentasi pada suatu model yang di rancang (Wagiu 2018).

Pemodelan dengan BPMN dapat berupa pesan yang kompleks dikirim antara pelaku bisnis atau bagian dari bisnis pelaku. Yang membatasi kejadian tersebut berupa pesan yang dikirimkan dan aturan bisnis. Untuk memetakan proses bisnis BPMN ke dalam Bahasa eksekusi bisnis berbasis XML seperti BPEL4WS (*Business Prosess Execution Language for Web Servive*) dan BPML (*Business*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Process Modeling Language). Informasi pada Bahasa eksekusi bisnis dapat divisualisasikan dengan notasi umum (Rosmala and Falahah 2007).

Ada 4 kategori elemen Business Proses Diagram BPM yaitu:

1. *Flow Object* (objek aliran)

Elemen grafis utama untuk menentukan perilaku dalam proses bisnis ada tiga

- (3) *Flow Object*:

- a. *Event*

Suatu yang terjadi selama jalannya proses atau koreografi mempengaruhi aliran dari model dan biasanya memiliki penyebab atau dampak. Event digambarkan dalam lingkaran terbuka untuk membedakan fungsinya. Ada tiga jenis event, berdasarkan pengaruh aliran proses: Awal, Menengah dan Akhir.

- b. *Activities*

Aktivitas adalah gambaran umum dari sebuah kegiatan sebuah perusahaan melakukan proses. Jenis kegiatan yang merupakan bagian dari proses sebuah Model di gambarkan.

- c. *Gateways*

Gateway digunakan untuk mengontrol perbedaan dan konvergensi dari urutan arus dalam proses. Dengan demikian, akan menentukan percabangan, forking, penghubungan dan bergabung dengan jalur.

2. *Connecting Objects* (objek penghubung)

Ada empat cara untuk menghubungkan objek atau informasi antara satu dengan yang lainnya, antara lain:

- a. *Sequence Flow*

Sebuah arus urutan digunakan untuk menunjukkan urutan kegiatan yang akan dilakukan dalam proses.

- b. *Message Flows*

Digunakan untuk menentukan aliran pesan antara dua pelaku yang telah dipersiapkan untuk mengirim dan menerima mereka. Dalam BPMN, dua tools terpisah dalam diagram kolaborasi akan mewakili dua peserta (misal: partner entitas atau partner rules).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. *Associations*

Digunakan untuk menghubungkan informasi dan artefak dengan elemen BPMN grafis. Teks penjelasan dan artefak lain dapat dengan grafis elemen. Semua mata panah pada asosiasi menunjukkan arah aliran (misalnya: data).

3. *Swimlanes* (kolang renang)

Ada dua cara pengelompokan unsur-unsur permodelan utama melalui *Swomelanes*:

a. *Pools*

Pools adalah representasi grafis dari pelaku/ peserta kolaborasi. Hal ini juga bertindak sebagai “*Swimlane*” dan wadah grafis untuk partisi satu set kegiatan dari *Pools* lain, biasanya dalam konteks situasi B2B.

b. *Lanes*

Lane adalah partisi sub dalam proses, terkadang dalam pool, akan memperpanjang seluruh proses baik secara vertical ataupun horizontal. Jalur yang di gunkana untuk mengatur dan mengkategorikan kegiatan.

4. *Artifact* (artefak)

Artefak digunakan untuk memberikan informasi tambahan tentang proses. Ada dua artefak setandar, tapi pemodelan bebas untuk menambahkan sebanyak artefak yang di perlukan.

2.11 Perangkat Analisa Sistem

Perangkat yang digunakan untuk analisa sistem adalah *Flowchart*, *User Case Diagram*, *Class Diagram*, *Sequence Diagram*, dan *Activity Diagram*.

2.11.1 *Flowchart*

Flowchart merupakan urutan-urutan langkah kerja suatu proses yang digambarkan dengan menggunakan simbol-simbol yang disusun secara sistematis, simbol-simbol yang digunakan untuk menggambarkan *flowchart*. *Flowchart* menolong analisis dan programer untuk memecahkan masalah ke dalam segmen-segmen yang lebih kecil dan menolong dalam menganalisis alternatif-alternatif lain dalam pengoperasian (Jogiyanto, 2001).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.11.2 Use Case Diagram

Use Case Diagram digunakan untuk mendeskripsikan apa yang seharusnya dilakukan oleh sistem. *Use Case Diagram* menyediakan cara mendeskripsikan pandangan eksternal terhadap sistem dan interaksi-interaksinya di dunia luar. Dengan cara ini, *use case diagram* menggantikan diagram konteks pada pendekatan konvensional. (Bambang Heriyanto, 2004).

2.11.3 Class Diagram

Class Diagram merupakan diagram yang paling umum di pakai di semua pemodelan berorientasi objek. Pemodelan kelas merupakan pemodelan paling utama di pendekatan berorientasi objek. Pemodelan kelas menunjukkan kelas-kelas yang ada di sistem dan hubungan antar kelas-kelas itu, atribut-atribut dan operasi-operasi di kelas (Bambang heriyanto, 2004).

2.11.4 Sequence Diagram

Sequence diagram digunakan untuk pemodelan skenario penggunaan. Skenario penggunaan adalah barisan kejadian yang terjadi selama satu eksekusi sistem. Cakupan skenario sangat beragam, dari mulai semua kejadian di sistem atau hanya kejadian pada objek-objek tertentu. Skenario menjadi rekaman historis eksekusi sistem atau gagasan eksperimen eksekusi sistem yang diusulkan (Bambang Hariyanto, 2004).

2.11.5 Activity Diagram

Activity diagram adalah diagram *flowchart* yang diperluas yang menunjukkan aliran kendali satu aktivitas ke aktivitas lain. Kita menggunakan diagram ini untuk memodelkan aspek dinamis sistem. Aktivitas adalah eksekusi nonatomik yang berlangsung di *state machine*. *Activity Diagram* mendeskripsikan aksi-aksi dan hasilnya. *Activity Diagram* berupa operasi-operasi dan aktivitas-aktivitas dari *use-case* (Bambang Hariyanto, 2004).

Activity Diagram dapat digunakan untuk:

1. Pandangan dalam yang dilakukan di operasi
2. Pandangan dalam bagaimana objek-objek bekerja
3. Pandangan dalam di aksi-aksi dan pengaruhnya pada objek-bjek
4. Pandangan dalam dari suatu *use-case*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Logik dari proses bisnis

2.12 Black-box Testing

Pengertian *Black Box Testing* menurut buku (Bambang Harianto, 2004), konsep kota hitam digunakan untuk merepresentasikan sistem yang cara kerja di dalamnya yang tidak tersedia untuk diinspeksi. Di dalam kotak hitam, item-item yang di uji dianggap “gelap” karena logikanya tidak diketahui, yang diketahui hanya apa yang masuk dan apa yang keluar dari kotak hitam.

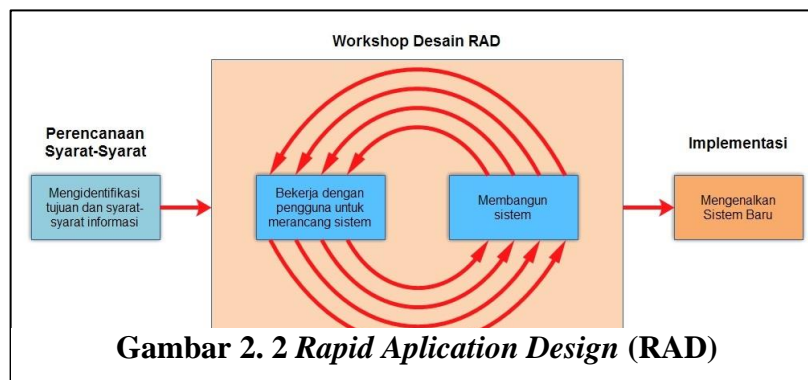
Teknik pengujian konvensional yang termasuk pengujian *black box* adalah sebagai berikut:

1. *Graph-based testing*
2. *Equivalence partitioning*
3. *Comparison testing*
4. *Orthogonal array testing*

2.13 Rapid Application Development (RAD)

Rapid Application Development (RAD) adalah salah satu metode pengembangan sistem informasi dengan waktu yang relatif singkat. Untuk pengembangan suatu sistem informasi yang normal membutuhkan waktu minimal 180 hari, akan tetapi dengan menggunakan metode RAD suatu sistem dapat di selesaikan sekitar 30-90 hari, tergantung dari kesulitan sistem yang di bangun (Agustinus Noertjahyana, 2002).

Metode RAD menggunakan metode iteratif (berulang) dalam mengembangkan sistem di mana model bekerja sistem dikonstruksikan di awal tahap pengembangan dengan tujuan menetapkan kebutuhan pengguna. Metode



Gambar 2. 2 Rapid Aplication Design (RAD)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RAD menekankan cakupan pemodelan bisnis (*bussiness modelling*), pemodelan data (*data modelling*), pemodelan proses (*process modelling*), pembuatan aplikasi (*application generation*), dan pengujian (*testing*) (Sandy, dkk, 2015).

Ada 4 tahapan pengembangan sistem *Rapid Application Development* (RAD) menurut jurnal (Arzan Muharom dkk, 2013), yaitu:

1. *Requirements Planning Phase*

Tahapan *Requirement Phase* merupakan proses melakukan pengumpulan data yang sesuai dengan penelitian yang akan dikembangkan. Masukan dari tahapan ini adalah literature atau laporan tentang aplikasi yang serupa pada penelitian sebelumnya, serta penyebaran angket untuk mengetahui respon terhadap pengembangan aplikasi tersebut.

2. *User Disegn Phase*

Tahapan *User Design Phase* terdapat 6 (enam) tahapan yaitu *Use Case Diagram*, *Callobatarion Diagram*, *Statechart Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Class Diagram*.

3. *Construction Phase*

Tahapan *Construction Phase* tahapan proses pengembangan aplikasi dengan mengimplementasikan hasil dari tahapan *Use Design Phase* kedalam bahasa pemrograman yang di pakai. Masukan dari tahapan ini yaitu informasi aktor, objek dan kelas yang terlibat, sedangkan hasil dari *output* berupa aplikasi.

4. *Cotuver Phase*

Tahapan *Cotuver Phase* merupakan tahapan proses pengujian aplikasi yang telah dibangun, yang mana pada penelitian ini proses pengujian menggunakan teknik *Black Box Testing*. Masukan dari pengujian aplikasi yang telah selesai dikembangkan, sedangkan hasil keluarannya dari pengujian aplikasi tersebut berupa laporan.

2.14 Penelitian Terkait

Penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini antara lain dapat dilihat pada tabel 2.2 di bawah:

Tabel 2. 2 Penelitian Terkait

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
Erlida Roza & Paidi Hidayat	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Cabang Zainul Arifin Medan	<i>Customer Statistfaction Indeks (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Berdasarkan analisis dengan metode CSI menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah bank mandiri Cabang Zainudin Arifin Achmad Medan sudah merasa puas dengan nilai sebesar 66.26%. dari hasil pemetaan metode IPA terdapat 6 (enam) yang kinerjanya oleh nasabah kurang baik, sebab 6 (enam) atribut pelayanan yang masuk ke dalam kategori prioritas utama.
Lulu Dian Anggraini, Panji Deoranto, dan Dhita Morita Ikasari	Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode <i>Importance Performance Indeks (IPA)</i> dan <i>Customer Statistfaction Indeks (CSI)</i>	<i>Customer Statistfaction Indeks (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa <i>Coffe & Resto</i> belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tidak terpenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan diperoleh nilai CSI sebesar 66.51%.
Juli Arianti, Suarman, dan Hardisem Syabrus	Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau	<i>Customer Statistfaction Indeks (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Dari hasil penelitian anggota merasa kurang puas dengan letak koperasi pegawai Republik Indonesia Universitas Riau terlihat pada indikator ini termasuk kedalam atribut C (perioritas rendah).
R. Ristanto Baskoro, Ary Arvianto, dan	Penilaian kepuasan Pasien Dengan	Metode <i>SERVQUAL</i>	Setelah “dilakukan penelitian, maka didapatkan bahwa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dyah Rinawati	Ika	Menggunakan Metode <i>Servqual</i> Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RSUD Ungaran.		kualitas pelayanan RSUD Ungaran masih membutuhkan perbaikan. Terbukti dengan nilai gap 5 antara ekspektasi pasien dengan persepsi pasien masih berada pada nilai negatif, tepatnya (-1,606). Nilai tersebut menunjukkan bahwa RSUD Ungaran belum memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.”
Zulaycha Fatmawati, Aries Susanty		Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Bus Rapid Transit</i> (Brt) Trans Semarang Dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> Dan <i>Importance Performance Analysis</i>	<i>Customer Statisfaction Indeks</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, ternyata masih terdapat kepentingan atau harapan pelanggan yang belum dapat terpenuhi oleh pihak BRT Trans Semarang, hal tersebut dapat kita ketahui dari nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 50,8% yang tergolong dalam kriteria kurang puas. Hal ini berarti bahwa sebagian besar pengguna merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BRT Trans Semarang.

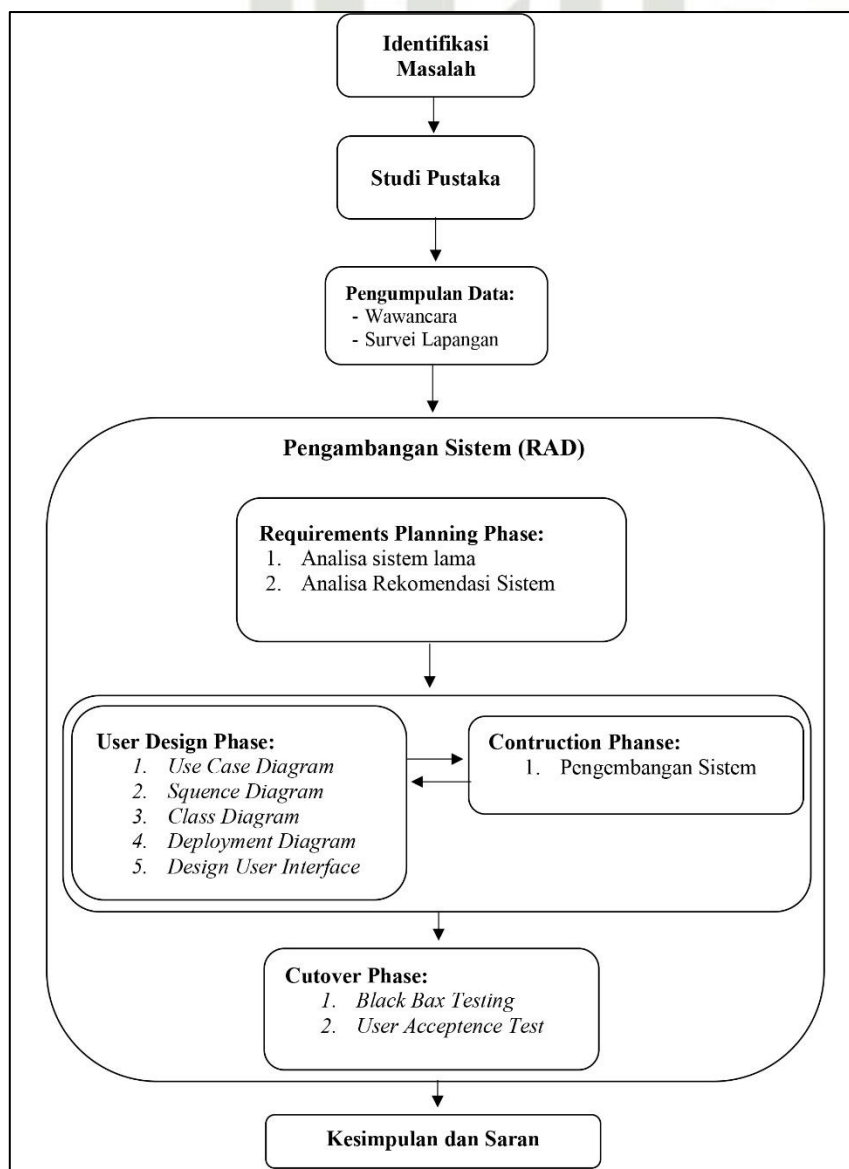
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian diperlukan sebuah metodologi atau prosedur penelitian, supaya penelitian yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan sehingga mencapai hasil yang baik. Penelitian ini menggunakan metodologi *Rapid Development Application* (RAD). Berikut ini merupakan tahapan-tahapan penelitian yang penulis gunakan sebagai panduan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, pada gambar 3.1 sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahapan dalam mengidentifikasi permasalahan yang akan dikerjakan dengan mencari dan memahami permasalahan tentang penilaian tingkat kepuasan pasien RSUD Arifin Achmad. Pelayanan Publik yang di lakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah dengan penelitian ini yaitu bagaimana membangun **Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik**.

3.2 Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan untuk mendapatkan teori dan konsep dasar mengenai materi yang berhubungan dengan penelitian. Serta untuk mendapatkan referensi yang kuat dalam menerapkan dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

3.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan yang berfungsi untuk memperoleh informasi atau data-data terkait permasalahan yang ada di dalam laporan tugas akhir ini. Pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara:

3.3.1 Wawancara

Teknik wawancara digunakan pada penelitian ini adalah wawancara personal. Proses wawancara dilakukan kepada pihak terkait untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan untuk sistem yang akan di kembangkan.

3.3.2 Survei Lapangan

Survei lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan RSUD Arifi Achmad. Kuesioner di sebar ke Pasien Rawat jalan di karenakan pasien merupakan objek dari penelitan tentan penilaian tingkat kepuasan layanan di RSUD Arifin Achmad. Hasil dari survei lapangan ini digunakan untuk memberikan



hasil bagaimana tingkat kepuasan pasien dan bisa mengetahui kriteria mana yang masuk ke dalam kuadran A,B, C dan D. penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung ke pasien RSUD.

3.4 *Requirements Planning Phase*

Tahap penelitian ini untuk menganalisis masalah dapat dimulai dari analisa terhadap alus-alur proses bisnis dan pengolahan data dari sistem ini, melakukan analisa dalam bentuk model hingga pada tahap akhir yaitu rancang bangun sistem informasi pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat pada unit layanan publik.

3.4.1 *Analisa Sistem lama*

Tahapan ini melakukan analisa terhadap proses bisnis audit penilaian tingkat kepuasan pasien RSUD Arifin Achmad. Analisa ini berguna untuk mendapatkan data masukan dan data keluaran yang akan di jadikan acuan untuk membuat sistem rekomendasi dari tugas akhir.

3.4.2 *Analisa Rekomendasi Sistem*

Setelah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari wawancara di bidang HUMAS RSUD Arifin Achmad, tahapan ini dilakukan untuk bisa mengetahui kebutuhan sistem yang akan di kembangkan. Pada tahapan ini bagaimana merancang bangun sistem informasi pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik.

3.4.3 *Pengolahan Data*

Pada tahap ini dilakukan pengolahan terhadap data-data yang telah dikumpulkan. Adapun pengolahan data dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja RSUD berdasarkan kriteria KEMANPAN RB nomor 14 tahun 2017 menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk Untuk mengetahui hal-hal yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada RSUD Arifin Achmad.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 User Design Phase

Tahap ini dilakukan pemodelan dari sistem yang akan dibangun. Bahasa pemodelan yang dipakai yaitu *Unified Modeling Language* (UML), Model desain UML yang digunakan adalah *Use Case Diagram*, *Sequence Diagram*, *Activity Diagram* dan *Class Diagram*, dan melakukan perancangan user interface dari sistem.

3.5.1 User Case Diagram

User Case Diagram ini menjelaskan model fungsional dan perancangan sistem baru antara sistem dan aktor baik berupa layanan, fitur maupun interaksi yang disediakan terhadap sistem pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3.5.2 Sequence Diagram

Sequence Diagram merupakan pengembangan dari *use case* yang dibuat sebelumnya. Diagram ini menyajikan penjelasan lebih lengkap tentang sistem yang ada pada *use case*. Dengan mengembangkan hubungan fungsional secara objektif antara aktor dan *use case* baik pada *operation*, *function*, maupun prosedur serta logika dari layanan sistem baru yang akan di kembangkan.

3.5.3 Class Diagram

Class Diagram merupakan tahapan untuk melakukan pemodelan untuk menampilkan struktur *database* yang diperlukan dalam pembangunan sistem. *Class Diagram* memberikan gambaran secara statis dan relasi antara data sehingga dapat membantu dalam pengembangan sistem sehingga proses bisnis akan berjalan dengan yang diharapkan.

3.5.4 Design User Interface

Design User Interface adalah merancang yang dilakukan terhadap tampilan sistem sehingga mudah digunakan serta membantu menentukan tampilan yang tepat sebelum masuk ke tahap pemrograman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 *Contruction Phase*

Tahap selanjutnya yaitu tahap pengembangan sistem dengan mengimplementasikan hasil dari tahapan *User Design Phase* yang telah dilakukan kedalam bahasa pemrograman yang digunakan.

3.7 *Cotuver Phase*

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap sistem yang telah dikembangkan, pada penelitian ini proses pengujian menggunakan teknik Black Box. Black Box Testing merupakan salah satu metode pengujian sistem untuk mengidentifikasi kesalahan pada sistem dari sisi fungsionalnya.

3.7.1 *Black Box Testing*

Pengujian perangkat lunak dengan menggunakan metode *black box testing* merupakan pengujian perangkat lunak yang dilakukan untuk mengetahui keluaran suatu sistem sesuai atau tidak dengan rancangan.

3.7.2 *User Acceptance Test*

User Acceptance Test (UAT) merupakan pengujian tahap akhir yang dilakukan pada penelitian ini. Pengujian ini dilakukan langsung oleh *user* terkait. Jika *error* didalam sistem maka ditinjau kembali dan dilakukan analisa ulang sampai *error* tidak terjadi lagi, dan memenuhi tujuan yang tercapai.

3.8 *Kesimpulan dan Saran*

Pada tahapan kesimpulan dan saran merupakan suatu tahapan akhir dari penelitian ini. Penarikan kesimpulan yang bertujuan untuk mengetahui keberhasilan dan kesesuaian aplikasi yang dibangun terhadap target yang telah dirancang sebelumnya. Kesimpulan ini juga berisi point-point penting dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Serta memberikan saran yang membangun terhadap topik penelitian sehingga penelitian setelah ini dapat menciptakan perangkat lunak yang lebih baik lagi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

ANALISA DAN PERANCANGAN

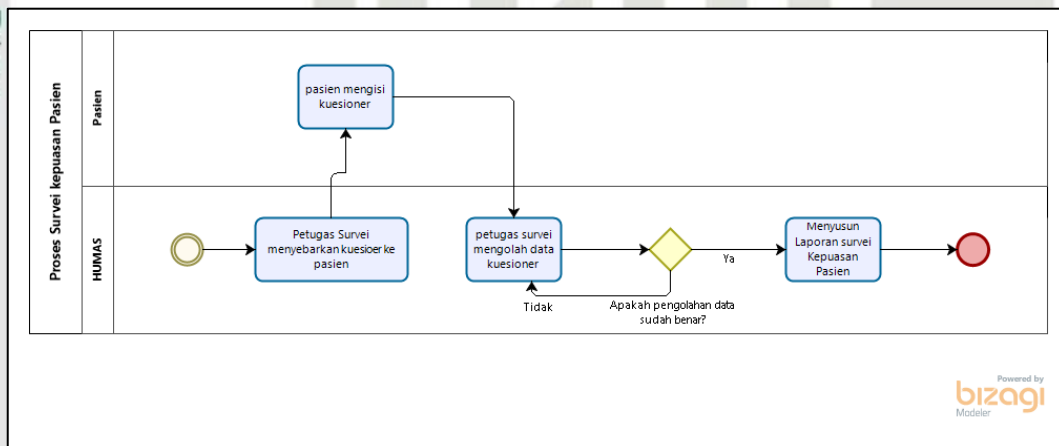
4.1 Analisa Sistem Lama

Analisa sistem lama pada proses survei kepuasan pasien pada layanan RSUD Arifin Achmad sebelum adanya penerapan sistem pedoman penyusunan survei kepuasan yaitu proses survei kepuasan pasien yang dilaksanakan oleh sub Bagian Hubungan masyarakat RSUD Arifin Achmad dilaksanakan secara berkala yaitu proses pelaksanaan survei kepuasan pasien dalam satu tahun di laksanakan sebanyak tiga kali, setiap survei dalam jangka waktu per tiga bulan. Survei yang dilaksanakan oleh sub Bagian HUMAS mengacu sepenuhnya dengan KEMENPAN RB nomor 14 tahun 2014, dari mulai indikator penilaian sampai dengan hasil survei mengikuti apa yang ada di peraturan tersebut. Hasil dari survei kepuasan masyarakat yang peneliti lihat dari laporan pada triwulan III menunjukkan hasil secara keseluruhan dan indikator dengan nilai terbesar dan terendah. Setelah peneliti meninjau kembali dari peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 tahun 2014 dengan sembilan indikator sebagai rujukan untuk menilai tingkat kepuasan pada layanan publik, dilihat dari kondisi lapangan yang ada, dan hasil diskusi dengan dosen pembimbing tugas akhir, kurangnya objektif dalam menilai tingkat kepuasan pasien, maka setiap indikator penilaian harus di kembangkan agar mendapatkan hasil lebih rinci dan objektif. Dan dari hasil nilai tertinggi dan terendah pihak RSUD tidak mengetahui mana-mana unsur penilaian yang masuk ke dalam kelompok perhatian utama, prestasi, harus di perhatikan dan berlebih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam proses survei kepuasan masyarakat RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau di mulai dari tahap tim survei kepuasan pasien penyebaran kuesioner ke pasien sebagai bentuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan. Setelah proses penyebaran kuesioner ke pasien selesai proses berikutnya yaitu pengolahan data, kemudian hasil dari pengolahan data didokumentasikan dalam bentuk laporan untuk di jadikan arsip dan juga hasilnya akan publis ke website RSUD sebagai bentuk keseriusan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Proses bisnis dari survei kepuasan masyarakat akan di jelaskan pada gambar berikut:



Gambar 4. 1 Analisa Sistem Lama

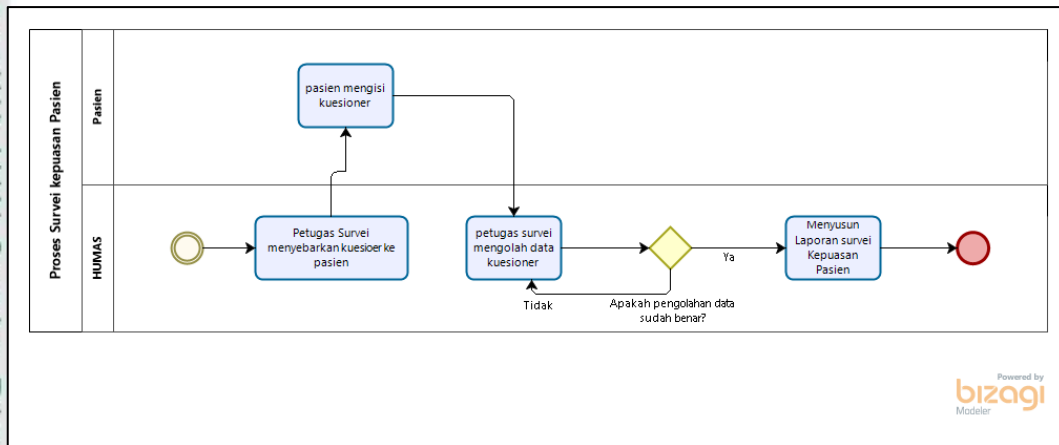
4.2 Analisa Sistem Rekomendasi

Berdasarkan permasalahan yang ada di analisa sistem lama, maka diperlukan sebuah sistem informasi pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik. Sistem ini tujuannya agar mengetahui tingkat kepuasan pasien dan mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dengan adanya sistem ini selain memudahkan dalam proses pengolahan data yang cepat juga bisa mengetahui secara detail mana-mana unsur yang harus di perhatikan dalam tahapan pengembangan mutu pelayanan, tentunya dengan adanya sistem ini nantinya bisa membantu dalam mengembangkan RSUD menjadi rumah sakit yang menjadi setiap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dambaan dan rekomendasi bagi pasien yang akan berobat. Rancangan arsitektur sistem baru yang akan di bangun dijelaskan pada gambar berikut.



Gambar 4. 2 Analisa Sistem Rekomendasi

4.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara (*interview*) serta dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien RSUD Arifin Achmad, dimana kuesioner dikembalikan setelah responden selesai mengisinya.

Kuesioner yang dinyatakan sah yang di isi sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan, tidak ada pertanyaan dalam kuesioner yang kosong atau tidak di isi oleh responden, serta tidak ada jawaban yang ganda pada setiap pertanyaan.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang terdapat dalam kuesioner serta beberapa data pendukung lainnya. Sebagai kuesioner pendahulunya, disebarakan sebanyak 10 kuesioner untuk melihat faktor-faktor apa saja yang menjadi prioritas pasien RSUD Arifin Achmad. Dan selanjutnya diambil dengan menggunakan kuesioner sesuai dengan jumlah penentuan sampel yang nantinya akan diolah menggunakan metode *Customets Satsfaction Indeks (CSI)* dan *Importance Performance Analys (IPA)*.

4.4 Penentuan Sampel

Populasi digunakan sebagai gambaran umum dari suatu objek yang akan diteliti. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan RSUD Arifin Achmad

yang berjumlah 9.406. dari jumlah populasi ini, dihitung jumlah sampel yang akan dijadikan sebagai responden pada kuesioner.

Pada langkah ini penentuan sampel dilakukan untuk menentukan jumlah sampel yang akan di ambil sebelum kuesioner dioleh dengan metode *Customers Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Analys* (IPA).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dengan:

- n = ukuran sampel
N = Ukuran populasi
e = batas toleransi kesalahan, 10% (0.1)

Dengan menggunakan metode slovin untuk penentuan sampel penelitian yang akan diteliti, serta dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10%, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah:

$$n = \frac{9406}{1 + 9406(0,1)^2}$$

$$n = 98,9480 \text{ (99)}$$

Dari perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan pada penelitian yaitu 99 sampel yang mewakili jumlah pasien RSUD Arifin Achmad yang berjumlah 9406. Jumlah sampel tersebut akan digunakan untuk menentukan jumlah responden yang mengisi kuesioner penelitian.

4.5 Pengolahan Data

Pada pengolahan data ini terdiri dari beberapa tahap analisis terhadap kinerja dan kepentingan pada mutu pelayanan pasien di RSUD Arifin Achmad. Kemudian untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan pasien menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi perhatian dari pelayanan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Tabel 4. 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner RSUD Arifin Achmad

No	Atribut	Pertanyaan
1	P1	Persyaratan Pendaftaran pasien rumah sakit tidak berbelit-belit
2	P2	Pelayanan Pendaftaran Pasien Sesuai yang di harapkan.
3	P3	Persyaratan Pendaftaran pasien dilayani secara cepat.
4	P4	Persyaratan Pendaftaran pasien sesuai dengan prosedur rumah sakit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5	P5	Persyaratan Pendaftaran Pasien Rumah Sakit mudah di fahami.
6	P6	Prosedur pendaftaran pasien tidak memberatkan pasien
7	P7	Standar Pelayanan RSUD sesuai SOP
8	P8	Setiap pelayanan ada dr. spesialis/ sub. Spesialis
9	P9	Pasien di beri resep sesuai dengan keluhan
10	P10	Prosedur pendaftaran pasien tidak berbelit-belit
11	P11	Petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di tentukan
12	P12	Ketepatan waktu tidak mempengaruhi kualitas pelayanan
13	P13	Kecepatan waktu yang di pakai petugas pelayanan administrasi baik
14	P14	Waktu pelayanan sesuai dengan aturan RSUD
15	P15	Pelayanan rumah sakit selalu menyelesaikan setiap keluhan pasien
16	P16	Biaya pengobatan rumah sakit terjangkau
17	P17	Pelayanan yang di dapatkan pasien sesuai dengan biaya pengobatan
18	P18	Biaya pengobatan sesuai dengan kondisi masyarakat
19	P19	Biaya pengobatan mempengaruhi tingkat pelayanan
20	P20	Pembiayaan Pengobatan tidak memandang status sosial
21	P21	Ketersediaan pelayanan rawat inap/ rawat jalan
22	P22	Adanya dr. spesialis saat menangani pasien
23	P23	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan
24	P24	Kondisi ruang pelayanan bersih dan steril
25	P25	Buka pelayanan sesuai dengan ketentuan rumah sakit
26	P26	Kemampuan dan pengetahuan para dokter menetapkan diagnosa dengan benar
27	P27	Ketelitian rawat jalan/ rawat inap dalam bekerja
28	P28	Pelayanan yang sopan dan ramah
29	P29	Pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi perawat
30	P30	Pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi dokter
31	P31	Dokter memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien
32	P32	Perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien
33	P33	Dokter yang selalu bersikap ramah kepada pasien
34	P34	Perawat yang selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien
35	P35	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial
36	P36	Adanya instalasi informasi pengaduan masyarakat di RSUD

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

37	P37	Kemampuan petugas rumah sakit cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien
38	P38	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti
39	P39	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan
40	P40	Petugas rumah sakit berperilaku baik saat menerima keluhan pasien
41	P41	Letak rumah sakit yang strategis
42	P42	Penataan ruang tunggu yang bersih dan teratur serta fasilitas yang memadai misal (tv, koran dan majalah)
43	P43	Adanya layanan informasi
44	P44	Ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan
45	P45	Adanya fasilitas penunjang yang memadai, bersih dan aman misal : (tempat ibadah dan toilet)

4.5.1 Customer Satisfaction Indeks

Tahap selanjutnya dari pengolahan data harapan dan kenyataan pelayanan RSUD Arifin Achmad adalah mengukur tingkat kepuasan pasien dengan membuat *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh dengan melihat tingkat kenyataan dari tiap variabel pernyataan kualitas pelayanan.”

4.5.1.1 Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

Mean Importance Score (MIS) adalah rata-rata skor pentingnya suatu atribut yang berasal dari rata-rata harapan tiap konsumen. Sedangkan *Mean Satisfaction Score* (MSS) adalah rata-rata kenyataan suatu atribut yang berasal dari rata-rata kinerja RSUD yang di rasakan oleh konsumen.”

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2.2, II-20)$$

Y_i = Nilai pembobotan harapan

n = Jumlah Responden

Contoh perhitungan MIS pada atribut persyaratan pendaftaran rumah sakit (Y_i):

$$MIS = \frac{4 + 2 + 2 + 3 + 4 \dots \dots + 4}{99} = 362$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \quad (2.3, II-21)$$

Xi = Nilai Pembobotan kinerja

n = Jumlah Responden

Contoh perhitung MSS pada atribut persyaratan pendaftaran rumah sakit (Xi):

$$MSS = \frac{5 + 5 + 5 + 3 + 4 \dots \dots + 5}{99} = 344$$

Rata-rata hasil keseluruhan nilai harapan dan kinerja tiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS

Atribut	Total Harapan	Nilai MIS	Total Kinerja	Nilai MSS
P1	363	3.67	344	3.47
P2	351	3.55	354	3.58
P3	375	3.79	355	3.59
P4	354	3.58	346	3.49
P5	351	3.55	321	3.24
P6	359	3.63	336	3.39
P7	372	3.76	352	3.56
P8	375	3.79	345	3.48
P9	353	3.57	351	3.55
P10	366	3.70	347	3.51
P11	345	3.48	339	3.42
P12	374	3.78	356	3.60
P13	366	3.70	338	3.41
P14	361	3.65	356	3.60
P15	385	3.89	337	3.40
P16	325	3.28	319	3.22
P17	373	3.77	354	3.58
P18	363	3.67	351	3.55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P19	337	3.40	334	3.37
P20	363	3.67	355	3.59
P21	340	3.43	339	3.42
P22	380	3.84	356	3.60
P23	368	3.72	341	3.44
P24	345	3.48	341	3.44
P25	357	3.61	345	3.48
P26	343	3.46	349	3.53
P27	365	3.69	357	3.61
P28	356	3.60	349	3.53
P29	342	3.45	338	3.41
P30	380	3.84	324	3.27
P31	340	3.43	346	3.49
P32	383	3.87	358	3.62
P33	373	3.77	347	3.51
P34	335	3.38	344	3.47
P35	369	3.73	324	3.27
P36	350	3.54	312	3.15
P37	365	3.69	353	3.57
P38	369	3.73	353	3.57
P39	342	3.45	337	3.40
P40	359	3.63	323	3.26
P41	338	3.41	318	3.21
P42	358	3.62	347	3.51
P43	349	3.53	331	3.34
P44	329	3.32	316	3.19
P45	378	3.82	327	3.30
Total		162.67		155.20



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.5.1.2 Membuat Weight Factors (WF)

Langkah selanjutnya adalah membuat *Weight Faktors* (WF) atau faktor terimbang. Bobot ini merupakan persentas nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \% \quad (2.4, II-21)$$

MIS_i = Nilai *Mean Importance Score*

p = Atribut kepentingan

Contoh perhitungan nilai WF pada atribut persyaratan pendaftaran rumah sakit (p1):

$$WF = \frac{3.67}{3.67 + 3.55 + 3.79 + \dots + 3.82} \times 100\%$$

$$WF = 2.25 \%$$

Berikut adalah rekapitulasi hasil perhitung nilai *Weight Factors* (WF):

Tabel 4. 3 Rekapitulasi Nilai MIS dan WF

Atribut	Nilai MIS	Nilai WF (%)
P1	3.67	2.25 %
P2	3.55	2.18 %
P3	3.79	2.32 %
P4	3.58	2.19 %
P5	3.55	2.18 %
P6	3.63	2.22 %
P7	3.76	2.31 %
P8	3.79	2.32 %
P9	3.57	2.19 %
P10	3.70	2.27 %
P11	3.48	2.14 %
P12	3.78	2.32 %
P13	3.70	2.27 %
P14	3.65	2.24 %

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P15	3.89	2.39 %
P16	3.28	2.01 %
P17	3.77	2.31 %
P18	3.67	2.25 %
P19	3.40	2.09 %
P20	3.67	2.25 %
P21	3.43	2.11 %
P22	3.84	2.35 %
P23	3.72	2.28 %
P24	3.48	2.14 %
P25	3.61	2.21 %
P26	3.46	2.13 %
P27	3.69	2.26 %
P28	3.60	2.21 %
P29	3.45	2.12 %
P30	3.84	2.35 %
P31	3.43	2.11 %
P32	3.87	2.37 %
P33	3.77	2.31 %
P34	3.38	2.08 %
P35	3.73	2.29 %
P36	3.54	2.17 %
P37	3.69	2.26 %
P38	3.73	2.29 %
P39	3.45	2.12 %
P40	3.63	2.22 %
P41	3.41	2.09 %
P42	3.62	2.22 %
P43	3.53	2.16 %
P44	3.32	2.04 %

P45	3.82	2.34 %
Total		100 %

4.5.1.3 Membuat Weight Score (WS)

Membuat *Weight Score* (WS) atau factor terimbang merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (2.4, II-21)$$

Contoh perhitungan WS pada persyaratan pendaftaran rumah sakit (WS1):

$$WS1 = 2.25 \% \times 3.47$$

$$WS1 = 0.08 \%$$

Berikut adalah rekapitulasi perhitungan *Weight Score* (WS):

Tabel 4. 4 Rakapitulasi Nilai WS

Atribut	Nilai WF (%)	Nilai MSS	Nilai WS (%)
P1	2.25 %	3.47	0.08 %
P2	2.18 %	3.58	0.08 %
P3	2.32 %	3.59	0.08 %
P4	2.19 %	3.49	0.08 %
P5	2.18 %	3.24	0.07 %
P6	2.22 %	3.39	0.08 %
P7	2.31 %	3.56	0.08 %
P8	2.32 %	3.48	0.08 %
P9	2.19 %	3.55	0.08 %
P10	2.27 %	3.51	0.08 %
P11	2.14 %	3.42	0.07 %
P12	2.32 %	3.60	0.08 %
P13	2.27 %	3.41	0.08 %
P14	2.24 %	3.60	0.08 %
P15	2.39 %	3.40	0.08 %
P16	2.01 %	3.22	0.06 %
P17	2.31 %	3.58	0.08 %
P18	2.25 %	3.55	0.08 %
P19	2.09 %	3.37	0.07 %
P20	2.25 %	3.59	0.08 %
P21	2.11 %	3.42	0.07 %
P22	2.35 %	3.60	0.08 %
P23	2.28 %	3.44	0.08 %
P24	2.14 %	3.44	0.07 %
P25	2.21 %	3.48	0.08 %

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P26	2.13 %	3.53	0.07 %
P27	2.26 %	3.61	0.08 %
P28	2.21 %	3.53	0.08 %
P29	2.12 %	3.41	0.07 %
P30	2.35 %	3.27	0.08 %
P31	2.11 %	3.49	0.07 %
P32	2.37 %	3.62	0.09 %
P33	2.31 %	3.51	0.08 %
P34	2.08 %	3.47	0.07 %
P35	2.29 %	3.27	0.07 %
P36	2.17 %	3.15	0.07 %
P37	2.26 %	3.57	0.08 %
P38	2.29 %	3.57	0.08 %
P39	2.12 %	3.40	0.07 %
P40	2.22 %	3.26	0.07 %
P41	2.09 %	3.21	0.07 %
P42	2.22 %	3.51	0.08 %
P43	2.16 %	3.34	0.07 %
P44	2.04 %	3.19	0.07 %
P45	2.34 %	3.30	0.08 %
Total			3.448 %

4.5.1.4 Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai persentase CSI dihitung dengan membagi skor terimbang dengan skala maksimum yang di gunakan.

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \quad (2.6, II-21)$$

$\sum WS$ = Total Weight Score

HS = Height Scale atau maksimum yang digunakan

Jadi perhitungannya adalah:

$$CSI = \frac{3.448 \%}{5}$$

$$CSI = 68.97 \%$$

4.5.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis dilakukan dengan menghitung skor total kinerja pelayanan dan kepentingan pasien RSUD Arifin Achmad. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai X (Rata-rata skor kinerja) dan Y (rata-rata skor kepentingan.).

4.5.2.1 Tingkat kesesuaian

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pasien.

1. Menghitung skor kinerja dan kepentingan

Contoh perhitungan skor kinerja dan harapan diambil dari atribut persyaratan pendaftaran pasien rumah sakit.

$$\begin{aligned} \text{Kinerja (X) P1-i} &= 5 + 3 + 3 + 3 + 4 \dots\dots + 4 \\ &= 344 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kepentingan (Y) P1-i} &= 4 + 2 + 2 + 3 + 4 \dots\dots + 4 \\ &= 363 \end{aligned}$$

2. Menghitung tingkat kesesuaian

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kesesuaian (\%)} &= (344 : 363) \times 100\% \\ &= 95\% \end{aligned}$$

Tabel 4. 5 Tingkat Kesesuaian

Atribut	PERTANYAAN	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
P1	Persyaratan Pendaftaran pasien rumah sakit tidak berbelit-belit	344	363	95 %
P2	Pelayanan Pendaftaran Pasien Sesuai yang di harapkan.	354	351	101 %
P3	Persyaratan Pendaftaran pasien dilayani secara cepat.	355	375	95 %
P4	Persyaratan Pendaftaran pasien sesuai dengan prosedur rumah sakit	346	354	98 %
P5	Persyaratan Pendaftaran Pasien Rumah Sakit mudah di fahami.	321	351	91 %
P6	Prosedur pendaftaran pasien tidak memberatkan pasien	336	359	94 %
P7	Standar Pelayanan RSUD sesuai SOP	352	372	95 %

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P8	Setiap pelayanan ada dr. spesialis/ sub. Spesialis	345	375	92 %
P9	Pasien di beri resep sesuai dengan keluhan	351	353	99 %
P10	Prosedur pendaftaran pasien tidak berbelit-belit	347	366	95 %
P11	Petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di tentukan	339	345	98 %
P12	Ketepatan waktu tidak mempengaruhi kualitas pelayanan	356	374	95 %
P13	Kecepatan waktu yang di pakai petugas pelayanan administrasi baik	338	366	92 %
P14	Waktu pelayanan sesuai dengan aturan RSUD	356	361	99 %
P15	Pelayanan rumah sakit selalu menyelesaikan setiap keluhan pasien	337	385	88 %
P16	Biaya pengobatan rumah sakit terjangkau	319	325	98 %
P17	Pelayanan yang di dapatkan pasien sesuai dengan biaya pengobatan	354	373	95 %
P18	Biaya pengobatan sesuai dengan kondisi masyarakat	351	363	97 %
P19	Biaya pengobatan mempengaruhi tingkat pelayanan	334	337	99 %
P20	Pembiayaan Pengobatan tidak memandang status sosial	355	363	98 %
P21	Ketersediaan pelayanan rawat inap/ rawat jalan	339	340	100 %
P22	Adanya dr. spesialis saat menangani pasien	356	380	94 %
P23	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	341	368	93 %
P24	Kondisi ruang pelayanan bersih dan steril	341	345	99 %
P25	Buka pelayanan sesuai dengan ketentuan rumah sakit	345	357	97 %
P26	Kemampuan dan pengetahuan para dokter menetapkan diagnosa dengan benar	349	343	102 %

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P27	Ketelitian rawat jalan/ rawat inap dalam bekerja	357	365	98 %
P28	Pelayanan yang sopan dan ramah	349	356	98 %
P29	Pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi perawat	338	342	99 %
P30	Pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi dokter	324	380	85 %
P31	Dokter memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	346	340	102 %
P32	Perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	358	383	93 %
P33	Dokter yang selalu bersikap ramah kepada pasien	347	373	93 %
P34	Perawat yang selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien	344	335	103 %
P35	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial	324	369	88 %
P36	Adanya instalasi informasi pengaduan masyarakat di RSUD	312	350	89 %
P37	Kemampuan petugas rumah sakit cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien	353	365	97 %
P38	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti	353	369	96 %
P39	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan	337	342	99 %
P40	Petugas rumah sakit berperilaku baik saat menerima keluhan pasien	323	359	90 %
P41	Letak rumah sakit yang strategis	318	338	94 %
P42	Penataan ruang tunggu yang bersih dan teratur serta fasilitas yang memadai misal (tv, koran dan majalah)	347	358	97 %
P43	Adanya layanan informasi	331	349	95 %
P44	Ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan	316	329	96 %

P45	Adanya fasilitas penunjang yang memadai, bersih dan aman misal : (tempat ibadah dan toilet)	327	378	87 %
Total		15365	16124	

3. Total Tingkat Kesesuaian

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100$$

$$TKi = \frac{15365}{16124} \times 100$$

$$TKi = 95 \%$$

4.5.2.2 Diagram Kartesius

Tujuan digunakannya diagram Cartesius adalah untuk melihat secara lebih terperinci mengenai atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan dan atribut yang perlu dipertahankan oleh RSUD Arifin Achmad, dimana diagram Cartesius ini terbagi dalam 4 kuadran, yaitu kuadran A, B, C, dan D.

Langkah selanjutnya sebelum memetakan data ke diagram kartesius ini terlebih dahulu dengan menentukan nilai rata-rata tiap atribut X dan Y. dimana nilai perhitungan telah kita peroleh dari perhitungan yang dilakukan sebelumnya. Adapun hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 6 Diagram Kartesius

Atribut	PERTANYAAN	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
P1	Persyaratan Pendaftaran pasien rumah sakit tidak berbelit-belit	3.47	3.67
P2	Pelayanan Pendaftaran Pasien Sesuai yang di harapkan.	3.58	3.55
P3	Persyaratan Pendaftaran pasien dilayani secara cepat.	3.59	3.79
P4	Persyaratan Pendaftaran pasien sesuai dengan prosedur rumah sakit	3.49	3.58
P5	Persyaratan Pendaftaran Pasien Rumah Sakit mudah di fahami.	3.24	3.55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P6	Prosedur pendaftaran pasien tidak memberatkan pasien	3.39	3.63
P7	Standar Pelayanan RSUD sesuai SOP	3.56	3.76
P8	Setiap pelayanan ada dr. spesialis/ sub. Spesialis	3.48	3.79
P9	Pasien di beri resep sesuai dengan keluhan	3.55	3.57
P10	Prosedur pendaftaran pasien tidak berbelit-belit	3.51	3.70
P11	Petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di tentukan	3.42	3.48
P12	Ketepatan waktu tidak mempengaruhi kualitas pelayanan	3.60	3.78
P13	Kecepatan waktu yang di pakai petugas pelayanan administrasi baik	3.41	3.70
P14	Waktu pelayanan sesuai dengan aturan RSUD	3.60	3.65
P15	Pelayanan rumah sakit selalu menyelesaikan setiap keluhan pasien	3.40	3.89
P16	Biaya pengobatan rumah sakit terjangkau	3.22	3.28
P17	Pelayanan yang di dapatkan pasien sesuai dengan biaya pengobatan	3.58	3.77
P18	Biaya pengobatan sesuai dengan kondisi masyarakat	3.55	3.67
P19	Biaya pengobatan mempengaruhi tingkat pelayanan	3.37	3.40
P20	Pembiayaan Pengobatan tidak memandang status sosial	3.59	3.67
P21	Ketersediaan pelayanan rawat inap/ rawat jalan	3.42	3.43
P22	Adanya dr. spesialis saat menangani pasien	3.60	3.84
P23	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	3.44	3.72
P24	Kondisi ruang pelayanan bersih dan steril	3.44	3.48
P25	Buka pelayanan sesuai dengan ketentuan rumah sakit	3.48	3.61

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

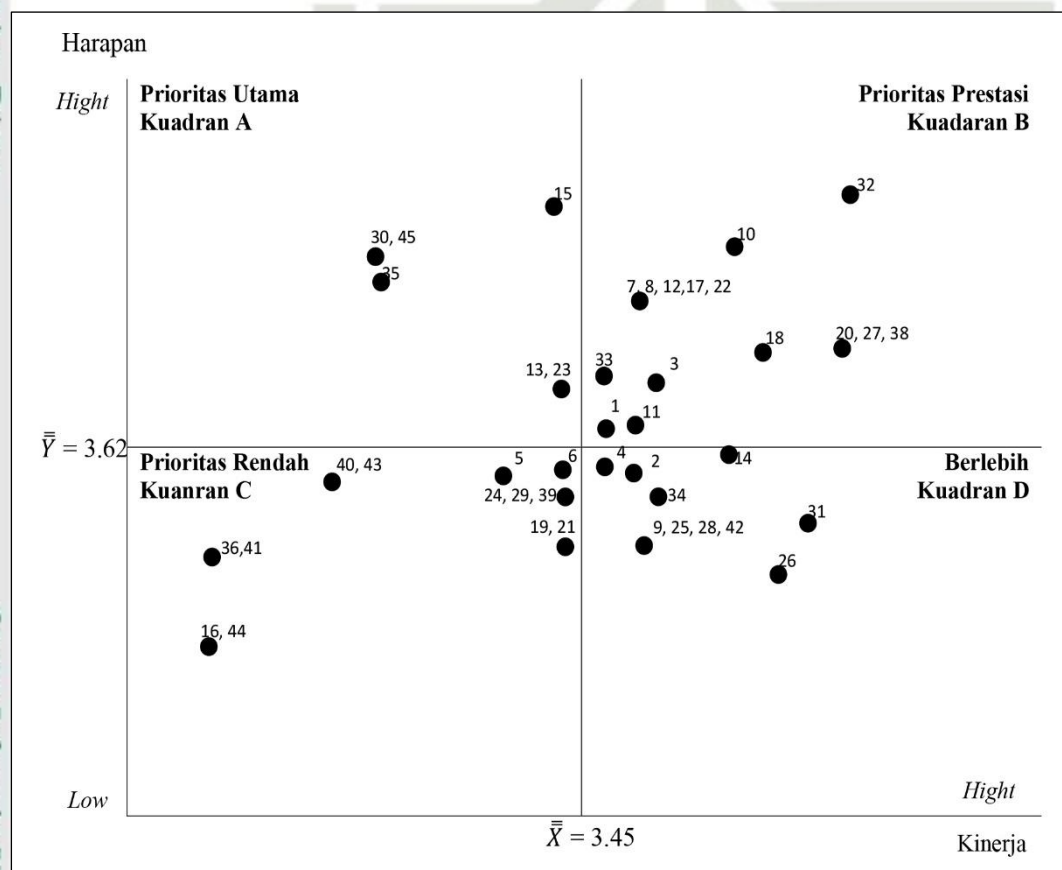
P26	Kemampuan dan pengetahuan para dokter menetapkan diagnosa dengan benar	3.53	3.46
P27	Ketelitian rawat jalan/ rawat inap dalam bekerja	3.61	3.69
P28	Pelayanan yang sopan dan ramah	3.53	3.60
P29	Pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi perawat	3.41	3.45
P30	Pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi dokter	3.27	3.84
P31	Dokter memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	3.49	3.43
P32	Perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	3.62	3.87
P33	Dokter yang selalu bersikap ramah kepada pasien	3.51	3.77
P34	Perawat yang selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien	3.47	3.38
P35	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial	3.27	3.73
P36	Adanya instalasi informasi pengaduan masyarakat di RSUD	3.15	3.54
P37	Kemampuan petugas rumah sakit cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien	3.57	3.69
P38	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti	3.57	3.73
P39	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan	3.40	3.45
P40	Petugas rumah sakit berperilaku baik saat menerima keluhan pasien	3.26	3.63
P41	Letak rumah sakit yang strategis	3.21	3.41
P42	Penataan ruang tunggu yang bersih dan teratur serta fasilitas yang memadai misal (tv, koran dan majalah)	3.51	3.62
P43	Adanya layanan informasi	3.34	3.53
P44	Ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan	3.19	3.32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P45	Adanya fasilitas penunjang yang memadai, bersih dan aman misal : (tempat ibadah dan toilet)	3.30	3.82
Total		155.20	162.87
Titik Potong		3.45	3.62

Adapun hasil pembagian setiap atribut pada setiap kueadran A,B, ditampilkan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 4. 3 Diagram Kartesius

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan diagram kartesius didapat hasil atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan, dimana atribut tersebut dinilai tidak memuaskan para pasien RSUS Arifin Achmad Provinsi Riau. Atribut yang harus di perbaiki adalah atribut yang berapa di kuadran A. Adapun atribut yang harus diperbaiki pada kuadran A adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran A

Atribut	Pertanyaan	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
P13	Kecepatan waktu yang di pakai petugas pelayanan administrasi baik	3.41	3.70
P15	Pelayanan rumah sakit selalu menyelesaikan setiap keluhan pasien	3.40	3.89
P23	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	3.44	3.72
P30	Pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi dokter	3.27	3.84
P35	Petugas rumah sakit berperilaku baik saat menerima keluhan pasien	3.27	3.73
P45	Adanya fasilitas penunjang yang memadai, bersih dan aman misal : (tempat ibadah dan toilet)	3.30	3.82

Kesimpulan diagram kartesius kuadran A berjumlah 6 atribut yang menjadi prioritas utama RSUD Arifin Achmad untuk di perbaiki tingkat pelayanannya, karena atribut pada kuadran A pasien menganggap tiap-tiap atribut yang ada di kuadran nya harapannya sangat tinggi akan tetapi kinerjanya rendah. Atribut yang harus diperbaiki di kuadran A yang pertama kali adalah P13, karena P13 memiliki nilai kepentingan paling rendah di antara atribut yang masuk ke dalam kuadran A yaitu sebesar 3.70. Adapun atribut yang masuk kedalam kuadran A adalah: P13: kecepatan waktu yang dipakai petugas pelayanan administrasi baik, P15: pelayanan rumah sakit selalu menyelesaikan keluhan pasien, P23: adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, P30: pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi dokter, P35: petugas rumah sakit berperilaku baik saat menerima keluhan pasien, dan P45: adanya fasilitas penunjang yang memadai, bersih dan aman.

Untuk atribut-atribut yang harus dipertahankan oleh pihak rumah sakit setelah dilakukan perhitungan menggunakan diagram kartesius adalah atribut atribut yang ada pada kuadran B, karena pada atribut yang ada berapa pada kuadran

B dianggap pasien sudah dapat memenuhi apa yang mereka inginkan. Adapun atribut yang harus dipertahankan adalah:

Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran B

Atribut	Pertanyaan	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
P1	Persyaratan Pendaftaran pasien rumah sakit tidak berbelit-belit	3.47	3.67
P3	Persyaratan Pendaftaran pasien dilayani secara cepat.	3.59	3.79
P7	Standar Pelayanan RSUD sesuai SOP	3.56	3.76
P8	Setiap pelayanan ada dr. spesialis/ sub. Spesialis	3.48	3.79
P10	Prosedur pendaftaran pasien tidak berbelit-belit	3.51	3.70
P11	Petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di tentukan	3.42	3.48
P12	Ketepatan waktu tidak mempengaruhi kualitas pelayanan	3.60	3.78
P17	Pelayanan yang di dapatkan pasien sesuai dengan biaya pengobatan	3.58	3.77
P18	Biaya pengobatan sesuai dengan kondisi masyarakat	3.55	3.67
P20	Pembiayaan Pengobatan tidak memandang status sosial	3.59	3.67
P22	Adanya dr. spesialis saat menangani pasien	3.60	3.84
P27	Ketelitian rawat jalan/ rawat inap dalam bekerja	3.61	3.69
P32	Perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	3.62	3.87
P33	Dokter yang selalu bersikap ramah kepada pasien	3.51	3.77
P37	Kemampuan petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien	3.57	3.69
P38	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti	3.57	3.73

Kesimpulan diagram kartesius pada kuadram B berjumlah 16. Kuadran B adalah kuadran prestasi yang artinya pelayanan pada atribut yang masuk kedalam kuadram B sudah baik, karena harapan dan kinerja dari pelayanan dirasa puas oleh pasien yang berobat di RSUD Arfin Achmad. Adapun atribut yang masuk kedalam kuadran B diantaranya: P1: persyaratan pendaftaran pasien rumah sakit tidak berbelit-belit, P3: Persyaratan pendaftaran pasien dilayani secara cepat, P7: standar pelayanan RSUD sesuai SOP, P8: setiap pelayanan Kesehatan ada dokter spesialis yang menanganinya, P10: Prosedur pendaftaran rumah sakit tidak berbelit-belit,

P11: Petugas Rumah sakit dalam memberikan layanan sesuai dengan waktu yang di tentukan, P12: Ketepatan waktu tidak mempengaruhi kualitas pelayanan, P17: Pelayanan yang didapat pasien sesuai dengan biaya pengobatan, P18: Biaya pengobatan sesuai dengan kondisi masyarakat, P20: Pembiayaan pengobatan tidak memandang setatus sosial, P22: adanya dokter spesialis saat menangani pasien, P27: ketelitian perawat dalam bekerja, P32: perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, P33: dokter yang selalu bersikap ramah kepada setiap pasien, P37: Kemampuan petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, dan P38: petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Atribut yang memiliki penilaian yang rendah karena atribut-atribut ini kurang di anggap penting oleh pelanggan dan rumah.

Adapun atribut-atribut yang berada pada kuadran C adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Diagram kartesius pada Kuadran C

Atribut	Pertanyaan	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
P5	Persyaratan Pendaftaran Pasien Rumah Sakit mudah di fahami.	3.24	3.55
P6	Prosedur pendaftaran pasien tidak memberatkan pasien	3.39	3.63
P16	Biaya pengobatan rumah sakit terjangkau	3.22	3.28
P19	Biaya pengobatan mempengaruhi tingkat pelayanan	3.37	3.40
P21	Ketersediaan pelayanan rawat inap/ rawat jalan	3.42	3.43
P24	Kondisi ruang pelayanan bersih dan steril	3.44	3.48
P29	Pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi perawat	3.41	3.45
P36	Adanya instalasi informasi pengaduan masyarakat di RSUD	3.15	3.54
P39	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan	3.40	3.63
P40	Petugas rumah sakit berperilaku baik saat menerima keluhan pasien	3.26	3.63
P41	Letak rumah sakit yang strategis	3.21	3.41
P43	Adanya layanan informasi	3.34	3.53
P44	Ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan	3.19	3.32

Kesimpulan diagram kartesius pada kuadran C berjumlah 13. Kuadran C artinya pelayanan pada atribut yang masuk kedalam kuadran C tiap-tiap atributnya tidak terlalu menjadi perhatian pasien dan jaga kinerjanya rendah, pada kuadran C tidak menjadi prioritas utama pihak RSUD untuk memperbaiki setiap layanan, akan tetapi kinerjanya perlu di tingkatkan agar pasien bisa menyadari dan memperhatikan setiap pelayanan yang masuk kedalam kuadran C. adapun atribut yang masuk kedalam kuadran C adalah: P5: Persyaratan pendaftaran pasien mudah difahami, P6: prosedur pendaftaran pasien tidak memberatkan pasien, P16: biaya pengobatan rumah sakit terjangkau, P19: biaya pengobatan mempengaruhi tingkat pelayanan, P24: kondisi ruangan perawatan bersih dan seteril, P29: pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi perawat, P36: adanya instalasi informasi pengaduan masyarakat di RSUD, P39: Tindakan cepat saat pasien membutuhkan, P40: petugas rumah sakit berprilaku baik saat menerima keluhan pasien, P41: lokasi rumah sakit yang setrategis, P43: adanya layanan informasi, dan P44: ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan.

Untuk atribut yang ada pada kuadran D adalah atribut yang tidak dianggap penting bagi pasien, namun dari pihak RSUD Arifin Achmad memberikan pelayanan yang berlebihan sehingga atribut ini dianggap berlebihan. Namun tidak menutup kemungkinan atribut ini juga akan mendapatkan perhatian yang lebih dari pasien RSUD Arifin Achmad.

Adapun atribut yang berada pada kuadran D adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Rakapitulasi hasil perhitungan dengan kuadra D

Atribut	Pertanyaan	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
P2	Pelayanan Pendaftaran Pasien Sesuai yang di harapkan.	3.58	3.55
P4	Persyaratan Pendaftaran pasien sesuai dengan prosedur rumah sakit	3.49	3.58
P9	Pasien di beri resep sesuai dengan keluhan	3.55	3.57
P14	Waktu pelayanan sesuai dengan aturan RSUD	3.60	3.65
P25	Buka pelayanan sesuai dengan ketentuan rumah sakit	3.48	3.60
P26	Kemampuan dan pengetahuan para dokter menetapkan diagnosa dengan benar	3.53	3.46

P28	Pelayanan yang sopan dan ramah	3.53	3.60
P31	Dokter memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	3.49	3.43
P34	Perawat yang selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien	3.47	3.38
P42	Penataan ruang tunggu yang bersih dan teratur serta fasilitas yang memadai misal (tv, koran dan majalah)	3.51	3.62

Kesimpulan diagram kartesius pada kuadran D berjumlah 10 atribut. Kuadran D adalah kuadran dalam *GAP* diagram kartesius dimana kinerja dari masing-masing pelayanan tinggi sedangkan harapan/ ekspektasi dari pasien tidak terlalu di perhatikan. Pada kuadran D harus lebih ditingkatkan kinerjanya, sehingga tiap-tiap layanan nantinya akan memberikan dampak yang baik dan sehingga pasien merasakannya. Adapun atribut yang masuk kedalam kuadran D adalah: P2: Pelayanan pendaftaran pasien sesuai yang diharapkan, P4: Persyaratan pendaftaran pasien sesuai dengan prosedur rumah sakit, P9: pasien diberikan resep sesuai keluhan, P14: waktu pelayanan sesuai dengan aturan RSUD, P25: Buka pelayanan sesuai dengan ketentuan rumah sakit, P26: kemampuan dan pengetahuan para dokter menetapkan diagnosa dengan benar, P28: pelayanan yang sopan dan ramah, P31: dokter memberikan pelayanan secara khusus kepada setiap pasien, P34: perawat yang selalu bersikap ramah kepada setiap pasien, dan P42: penataan ruang tunggu yang bersih dan teratur serta fasilitas yang memadai.

4.5.2.1 Kesimpulan Diagram Kartesius

Kesimpulan diagram kartesius metode *Importance Performance Analys* (IPA) jumlah pertanyaan kuesioner sebanyak 45 pertanyaan dengan jumlah sampel 99 orang pada periode bulan Maret 2020. Jumlah kuadran A: 6, Kuadran B: 16, kuadran C: 13, dan kuadran D: 10. Dari jumlah dari masing-masing kuadran dapat diambil kesimpulan, atribut pada setiap pertanyaan di dalam kuesioner Sebagian besar masuk kedalam kuadran B yang artinya pasien lebih banyak merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. sedangkan untuk kuadran lainnya perlu ditingkatkan mutu pelayan sehingga setiap

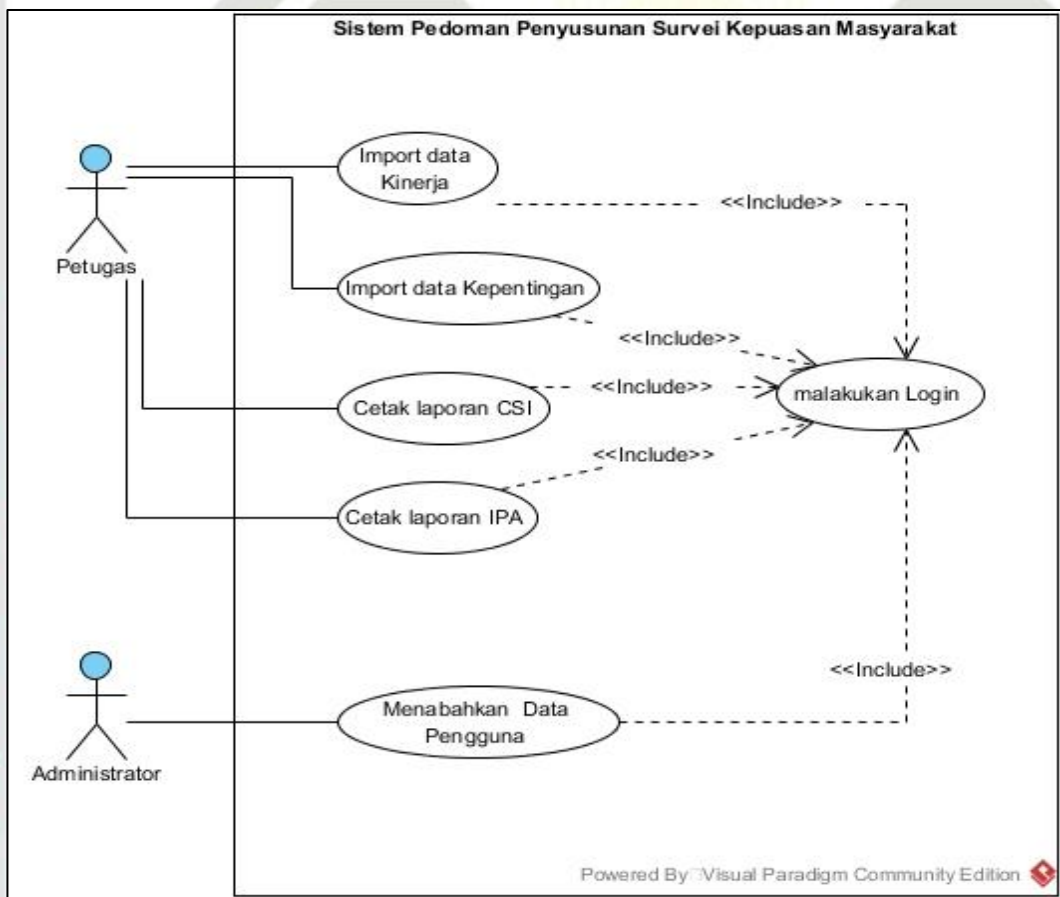
proses evaluasi kualitas layanan rumah sakit, pasien semakin percaya dan yakin pada setiap pelayanan RSUD Arifin Achmad.

4.6 Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah langkah yang dilakukan setelah tahap *Requirments planning* selesai dikerjakan. Tahap ini dilakukan pemodelan dari sistem yang akan dibangun. Bahasa pemdelan yang di pakai yaitu *Unified Modeling language* (UML), Model desain UML yang digunakan adalah *Use Case Diagram*, *Activity Diagram* dan *Class Diagram*, dan serta perancangan *user interface* dari sistem.

4.6.1 User Case Diagram

Berikut adalah *Use Case Diagram* sistem informasi pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat RSUD Arifin Achmad, lebih jelas dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4. 4 Use Case Diagram Sistem

Use Case Diagram Sistem Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Arifin Achmad diatas memiliki 2 aktor yaitu petugas dan Administrator. Petugas dapat melakukan *import* data kinerja dan import data kepentingan, setelah petugas melakukan import ke sistem barulah bisa melakukan cetak laporan IPA dan CSI. Administrator bisa hanya bisa melakukan pengolahan data pengguna, sebab jika role sistem sebagai petugas jika mengalami kendala dengan login dan tidak bisa reset password, maka admin lah yang mengeksekusi.

4.6.2 Use Case Description

Use Case Diagram berfungsi untuk menjelaskan masing-masing *Use Case* yang ada, berikut *Use Case Description* dari *Use Case Diagram*.

Use Case Description dari proses melakukan *login* oleh administrator dan petugas dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 11 Use Case Description Melakukan Login

<i>Use Case Name</i>	Melakukan Login	<i>Priotiry: High</i>
Actor	Petugas dan Administrator	
<i>Pre-condition</i>	-	
<i>Flow of Event</i>	<i>Actor</i>	<i>System Responde</i>
	1. Menginputkan <i>email</i> dan <i>password</i> 2. Klik tombol <i>login</i>	2.1. Melakukan validasi <i>email</i> dan <i>password</i> 2.2. Mengalihkan pengguna ke halaman <i>dashboard</i>
Alternative Flow		
<i>Data Input</i>	<i>Email, Password</i>	
<i>Data Outpur</i>	Pengguna berhasil msuk ke halaman Dashboard	

Use Case Description dari proses import data kinerja oleh petugas dijelaskan pada tabel berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4. 12 *Use Case Description Import data Kinerja*

<i>Use Case Name</i>	<i>Import data kinerja</i>	<i>Priotiry: High</i>
<i>Actor</i>	Petugas	
<i>Pre-condition</i>	Melakukan <i>Login</i>	
<i>Flow of Event</i>	<i>Actor</i>	<i>System Responde</i>
	1. Klik Menu Datatable 2. Klik tombol import kinerja 3. Klik tomvol <i>browse</i> 4. Pilih data excel kinerja 5. Klik tombol <i>submit</i>	1.1. Menampilkan halaman datatable 2.1. Menampilkan form <i>import data kinerja</i> 3.1. Menampilkan halaman <i>Windows Explorer</i> 5.1. Sistem malakukan validasi dan menyimpan data kinerja baru ke dalam <i>database</i>
<i>Alternative Flow</i>		
<i>Data Input</i>	Data kinerja	
<i>Data Outpur</i>	Data kinerja telah tersimpan ke dalam <i>database</i>	

Use Case Diagram dari proses import data kepentingan oleh petugas dijelaskan tabel berikut:

Tabel 4. 13 *Use Case Diagram Import data kepentingan*

<i>Use Case Name</i>	<i>Import data Kepentingan</i>	<i>Priotiry: High</i>
<i>Actor</i>	Petugas	
<i>Pre-condition</i>	Melakukan <i>Login</i>	
<i>Flow of Event</i>	<i>Actor</i>	<i>System Responde</i>
	1. Klik Menu Datatable 2. Klik tombol import kinerja 3. Klik tomvol <i>browse</i>	1.1. Menampilkan halaman datatable



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	4. Pilih data excel 5. Klik tombol <i>submit</i>	2.1. Menampilkan form <i>import</i> data kepentingan 3.1. Menampilkan halaman <i>Windows Explorer</i> 5.1. Sistem melakukan validasi dan menyimpan data kinerja baru ke dalam <i>database</i>
Alternative Flow		
Data Input	Data Kepentingan	
Data Output	Data Kepentingan telah tersimpan ke dalam <i>database</i>	

Use case description dari proses Cetak data CSI oleh petugas dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 14 Use Case Diagram Export Data CSI

Use Case Name	Export data CSI	Priotiry: High
Actor	Petugas	
Pre-condition	Melakukan <i>Login</i>	
Flow of Event	Actor	System Responde
	1. Klik Menu CSI 2. Klik tomvol <i>export</i> 3. Klik tombol ok	1.1.Menampilkan halaman data CSI 2.1. Menampilka halaman pop up export 3.1. Data CSI terimpan dalam dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		komputer dengan format PDF
Alternative Flow	-	
Data Input	-	
Data Outpur	Data CSI berhasil di <i>export</i> yang berasal dari data kinerja dan kepentingan di <i>database</i>	

Use case description dari proses Cetak data IPA oleh petugas dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 15 Use Case Diagram Export Data IPA

Use Case Name	Export data IPA	Priotiry: High
Actor	Petugas	
Pre-condition	Melakukan Login	
Flow of Event	Actor	System Responde
	1. Klik Menu IPA 2. Klik tomvol <i>export</i> 3. Klik tombol ok	1.1.Menampilkan halaman data IPA 2.1. Menampilka halaman pop up export 3.1. Data IPA terimpan dalam dalam komputer dengan format PDF
Alternative Flow	-	
Data Input	-	
Data Outpur	Data IPA berhasil di <i>export</i> yang berasal dari data kinerja dan kepentingan di <i>database</i>	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Use Case Diagram dari proses menambahkan data pengguna oleh Administrator dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 16 Use Case Diagram menambahkan data pengguna

<i>Use Case Name</i>	Menambahkan data pengguna	<i>Priotiry: High</i>
<i>Actor</i>	Administrator	
<i>Pre-condition</i>	Melakukan <i>Login</i>	
<i>Flow of Event</i>	<i>Actor</i>	<i>System Responde</i>
	1. Klik Menu Pengguna 2. Klik tombol tambah 3. Menginputkan data pengguna 4. Klik tombol simpan	1.1. Menampilkan halaman pengguna 2.1. Menampilkan form tambah data pengguna 4.1. Sistem melakukan validasi kemudian data di simpan ke dalam <i>database</i>
<i>Alternative Flow</i>		
<i>Data Input</i>	Data pengguna	
<i>Data Outpur</i>	Data pengguna telah tersimpan ke dalam <i>database</i>	

4.6.3 Squence Diagram

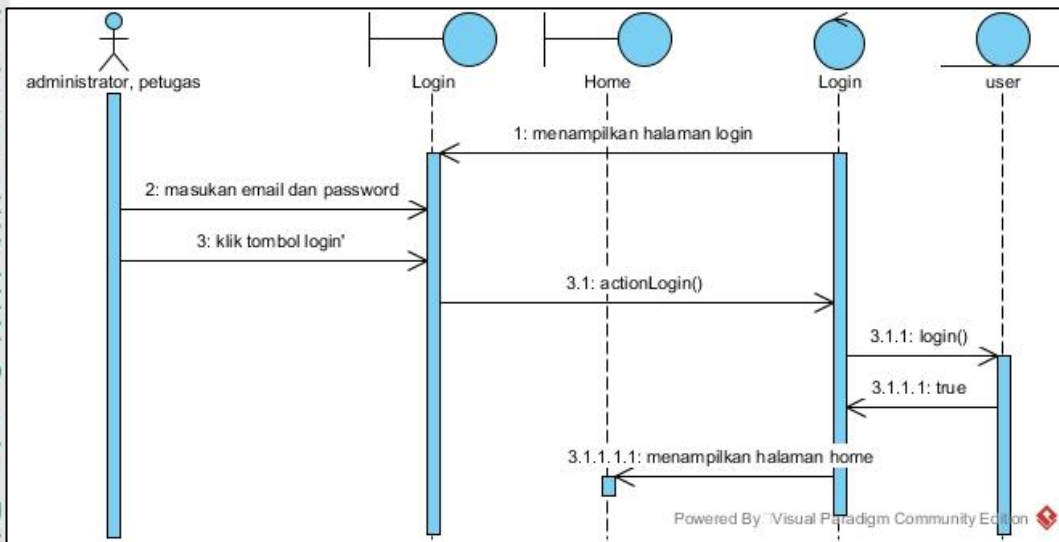
Squence Diagram merupakan diagram yang menggambarkan kolaborasi dinasim antara sejumlah objek. Membuat seatu *sequence diagram* harus memahami objek yang terlibat serta metode yang digunakan. *Sequence diagram* yang dibuat minimal sebanyak *use case* yang ada.

1. *Squence Diagram* melakukan login

Pada *Squence Diagram* melakukan login, administrator dan petugas masuk ke *user interface login*, dan melakukan login pengguna dengan menginputkan *email* dan *password*., *Sequence diagram* melakukan *login* dapat dilihat pada gambar berikut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

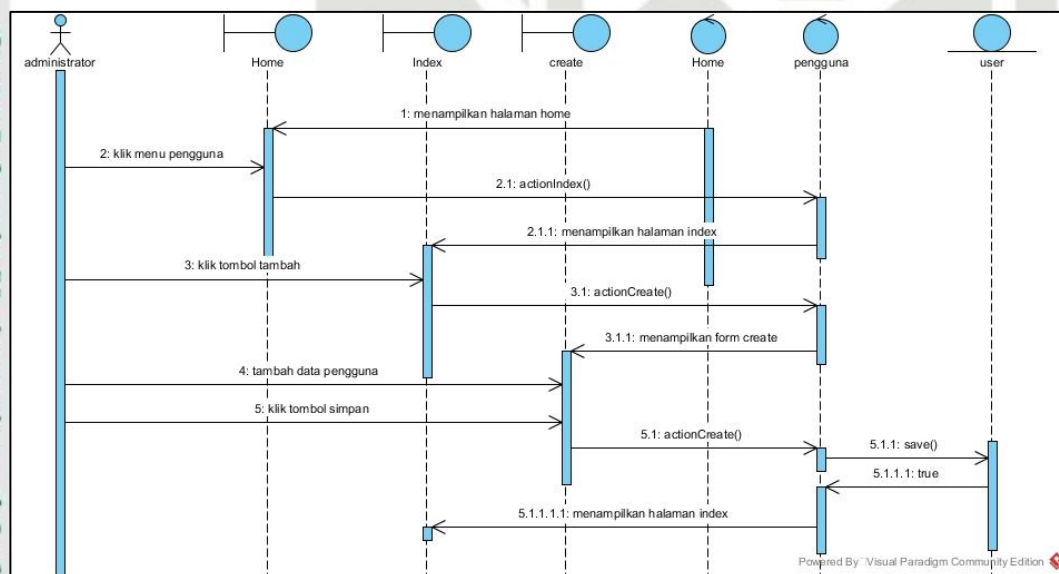
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4. 5 *Sequence Diagram Login*

2. *Sequence Diagram* menambahkan data pengguna

Pada *sequence diagram* menambahkan data pengguna, administrator melakukan menambahkan user baru yang ingin login sebagai member dari sistem pedoeman penyusunan survei kepuasan pasien. Sebab administrator dalam hal ini hanya bisa mengolah data pengguna saja.*sequence diagram* menambahkan data pengguna bisa di lihat pada gambar berikut.



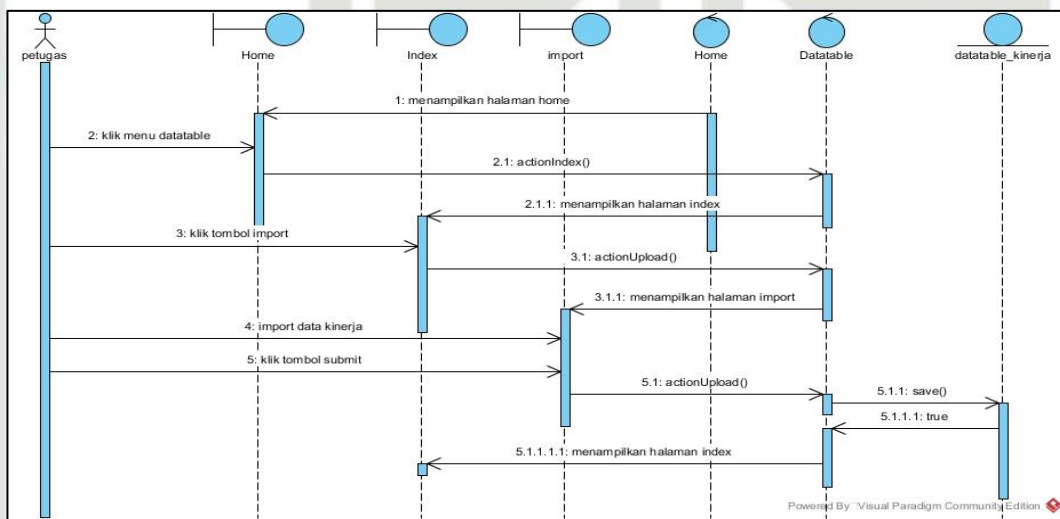
Gambar 4. 6 *Sequence Diagram Tambah Data Pengguna*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Sequence Diagram import data kinerja*

Pada *sequence diagram* import data pengguna, petugas melakukan import data ke dalam data base menggunakan sistem. Penggunaan fungsi import dikarenakan data yang harus di masukan terlalu banyak, dan jika menggunakan alternatif tambah data satu persatu akan memakan waktu dan itu sangat tidak direkomendasikan, dengan adanya fungsi import data akan mengurangi beban dalam memasukan data yang begitu banyak dan tentunya dengan format yang sudah di atur oleh sistem.



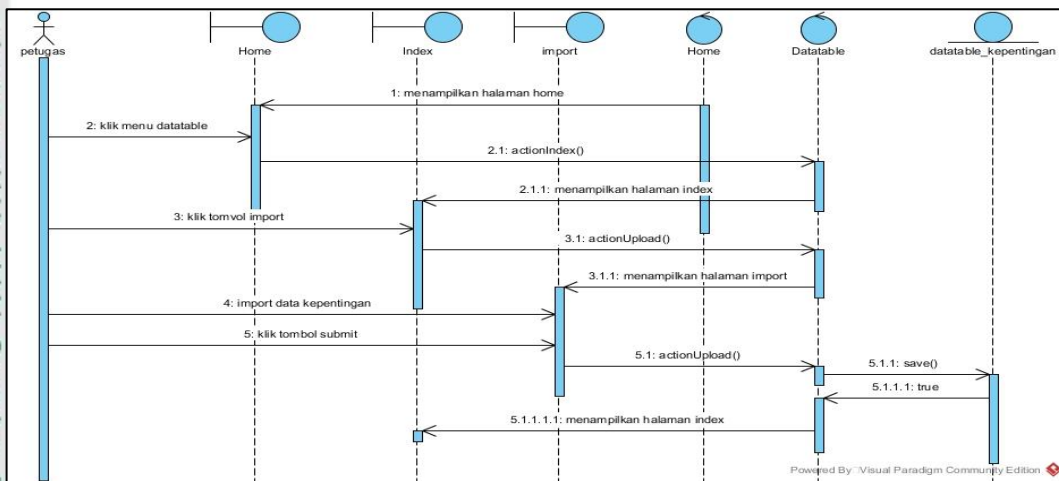
Gambar 4. 7 *Sequence Diagram Import Data Kinerja*

4. *quence diagram import data kepentingan*

Pada *sequence diagram* import data kepentingan, sama seperti apa yang dilakukan dengan import data kinerja, untuk menghemat waktu tentunya fungsi import data akan memotong waktu dalam proses create data yang di lakukan secara satu persatu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

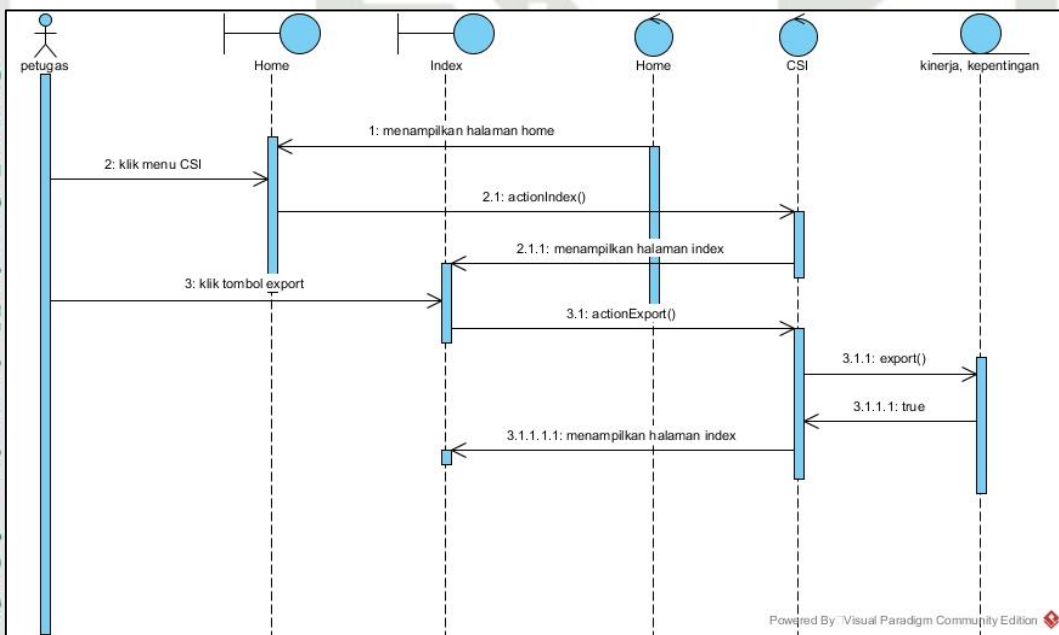
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4. 8 Squence Diagram Import Data Kepentingan

5. Squence diagram export data CSI

Pada proses *squence diagram* export data CSI adata *customer satisfaction index* adalah bagian dari akhir dari sistem ini, dimana hasil dari tabel CSI berasal dari tabel kinerja dan kepentingan, dimana ketika proses import data tabel kinerja dan kepentingan maka secara langsung metode csi akan melakuakn proses perhitungan dari kedua data tersebut.



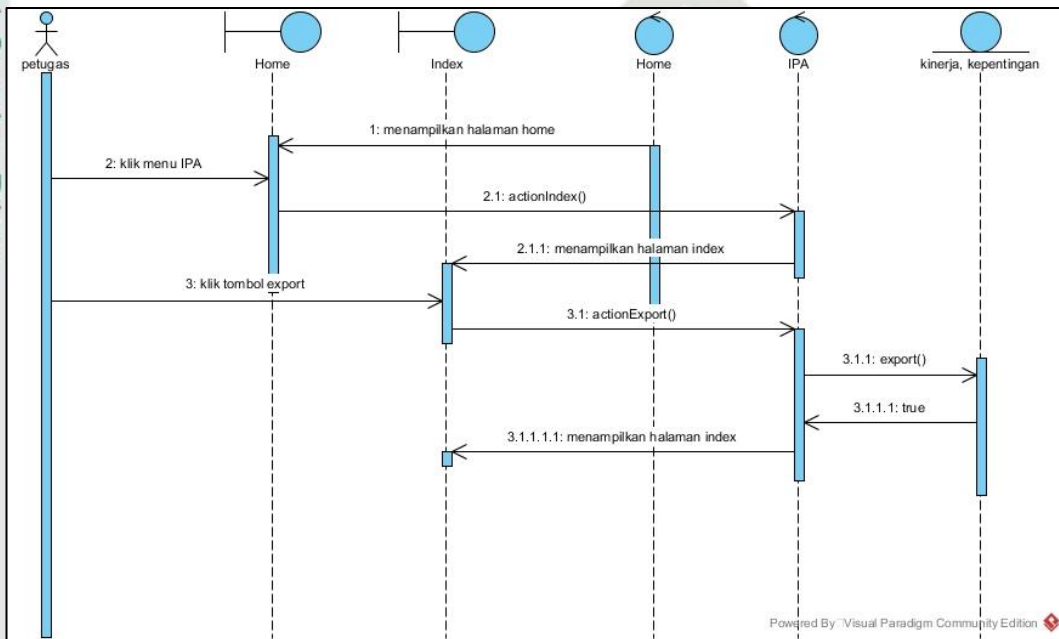
Gambar 4. 9 Squence Diagram Export Data CSI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. *Sequence diagram export data IPA*

Pada *sequence diagram* export data IPA sama denga apa yang di lakukan oleh CSI, namun kedua hasil perhitungan ini tentunya mengeluarkan hasil yang berbeda. Dimana csi menghasilkan proses tingkat kepuasan secara keseluruhan dan IPA menghasilkan mana-mana unsur-unsur dalam proses survei kepuasan pasien yang harus di perhatikan dan mana yang dalam unsur survei yang baik.



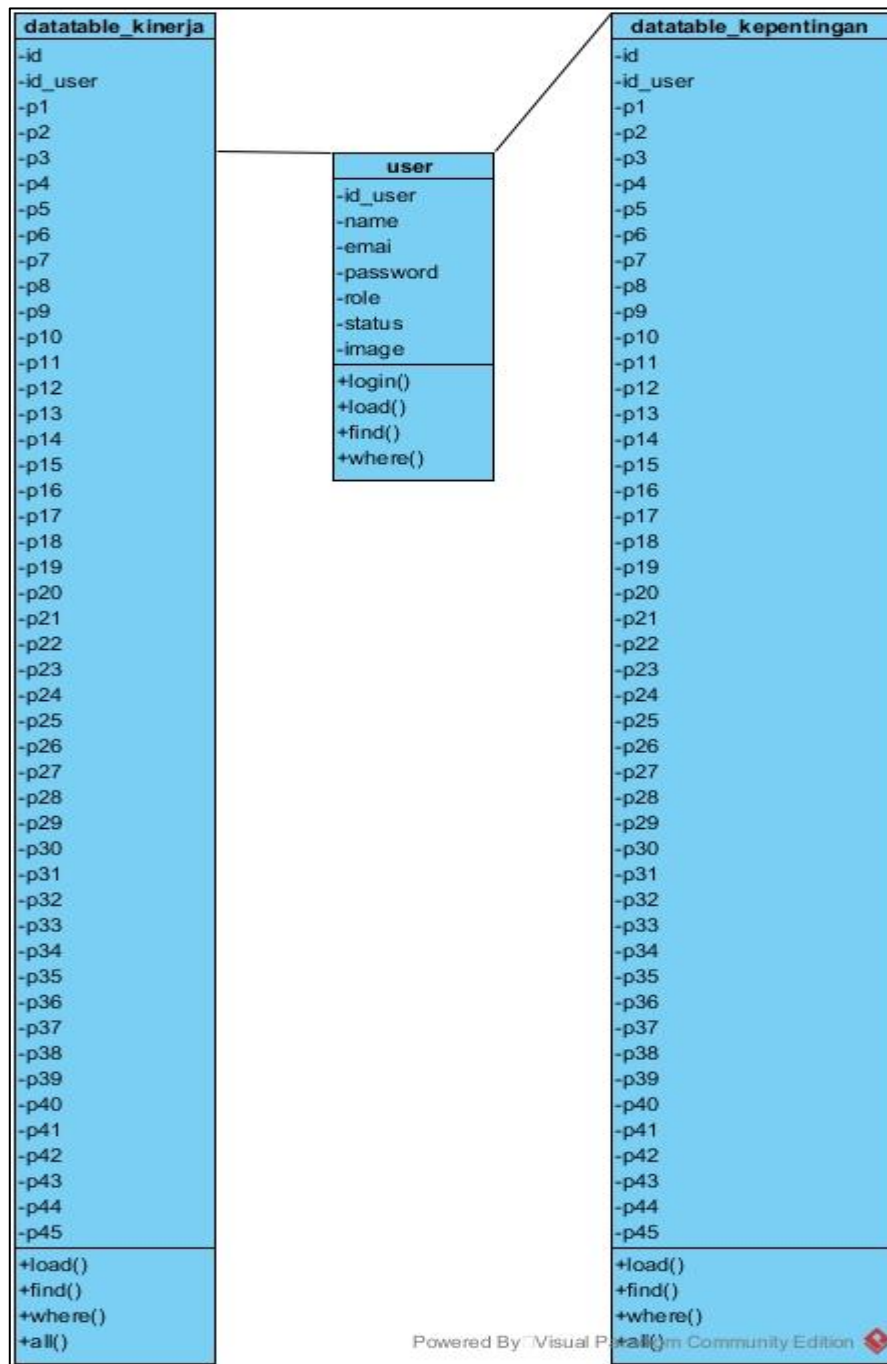
Gambar 4. 10 *Sequence Diagram Export data IPA*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.6.4 Class Diagram

Class diagram sistem pedomena penyusunan survei kepuasan masyarakat univ penyelenggara pelayanan public RSUD Arifin Achmad dapat diliha pada gambar berikut:



Gambar 4. 11 Class Diagram

Berikut ini dijabarkan detail dari setiap table yang terdapat di *database*.

1. Table user

Table user dijelaskan dalam table berikut ini:

Tabel 4. 17 Data table user

Nama Field	Type Data	Penjang	Null	Keterangan	Status
id_user	Int	11	No		Primary Key
name	Varchar	255	NO		
email	Varchar	255	No		
password	Varchar	255	No		
role	Enum('admin', 'member')		NO		
is_active	Tinyint	1	No		
image	Varchar	255	No		

2. Table kinerja (Nama table: datatable_kinerja)

Table kinerja dijelaskan dalam table berikut:

Tabel 4. 18 data table kinerja

Nama Field	Type Data	Panjang	Null	Keterangan	Status
id	Int	11	No		Primary key
id_user	Int	11	No	Id tabel user	
p1	Varchar	255	No		
p2	Varchar	255	No		
p3	Varchar	255	No		
p4	Varchar	255	No		
p5	Varchar	255	No		
p6	Varchar	255	No		



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

p7	Varchar	255	No		
p8	Varchar	255	No		
p9	Varchar	255	No		
p10	Varchar	255	No		
p11	Varchar	255	No		
p12	Varchar	255	No		
p13	Varchar	255	No		
p14	Varchar	255	No		
p15	Varchar	255	No		
p16	Varchar	255	No		
p17	Varchar	255	No		
p18	Varchar	255	No		
p19	Varchar	255	No		
p20	Varchar	255	No		
p21	Varchar	255	No		
p22	Varchar	255	No		
p23	Varchar	255	No		
p24	Varchar	255	No		
p25	Varchar	255	No		
p26	Varchar	255	No		
p27	Varchar	255	No		
p28	Varchar	255	No		
p29	Varchar	255	No		
p30	Varchar	255	No		
p31	Varchar	255	No		
p32	Varchar	255	No		
p33	Varchar	255	No		
p34	Varchar	255	No		
p35	Varchar	255	No		
p36	Varchar	255	No		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

p37	Varchar	255	No		
p38	Varchar	255	No		
p39	Varchar	255	No		
p40	Varchar	255	No		
p41	Varchar	255	No		
p42	Varchar	255	No		
p43	Varchar	255	No		
p44	Varchar	255	No		
p45	Varchar	255	No		

3. Table kepentingan (Nama table: datatable_kepentingan)

Table kepentingan dijelaskan dalam table berikut:

Tabel 4. 19 data table kepentingan

Nama Field	Tipe Data	Panjang	Null	Keterangan	Status
id	Int	11	No		Primary key
id_user	Int	11	No	Id tabel user	
p1	Varchar	255	No		
p2	Varchar	255	No		
p3	Varchar	255	No		
p4	Varchar	255	No		
p5	Varchar	255	No		
p6	Varchar	255	No		
p7	Varchar	255	No		
p8	Varchar	255	No		
p9	Varchar	255	No		
p10	Varchar	255	No		
p11	Varchar	255	No		
p12	Varchar	255	No		



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

p13	Varchar	255	No		
p14	Varchar	255	No		
p15	Varchar	255	No		
p16	Varchar	255	No		
p17	Varchar	255	No		
p18	Varchar	255	No		
p19	Varchar	255	No		
p20	Varchar	255	No		
p21	Varchar	255	No		
p22	Varchar	255	No		
p23	Varchar	255	No		
p24	Varchar	255	No		
p25	Varchar	255	No		
p26	Varchar	255	No		
p27	Varchar	255	No		
p28	Varchar	255	No		
p29	Varchar	255	No		
p30	Varchar	255	No		
p31	Varchar	255	No		
p32	Varchar	255	No		
p33	Varchar	255	No		
p34	Varchar	255	No		
p35	Varchar	255	No		
p36	Varchar	255	No		
p37	Varchar	255	No		
p38	Varchar	255	No		
p39	Varchar	255	No		
p40	Varchar	255	No		
p41	Varchar	255	No		
p42	Varchar	255	No		

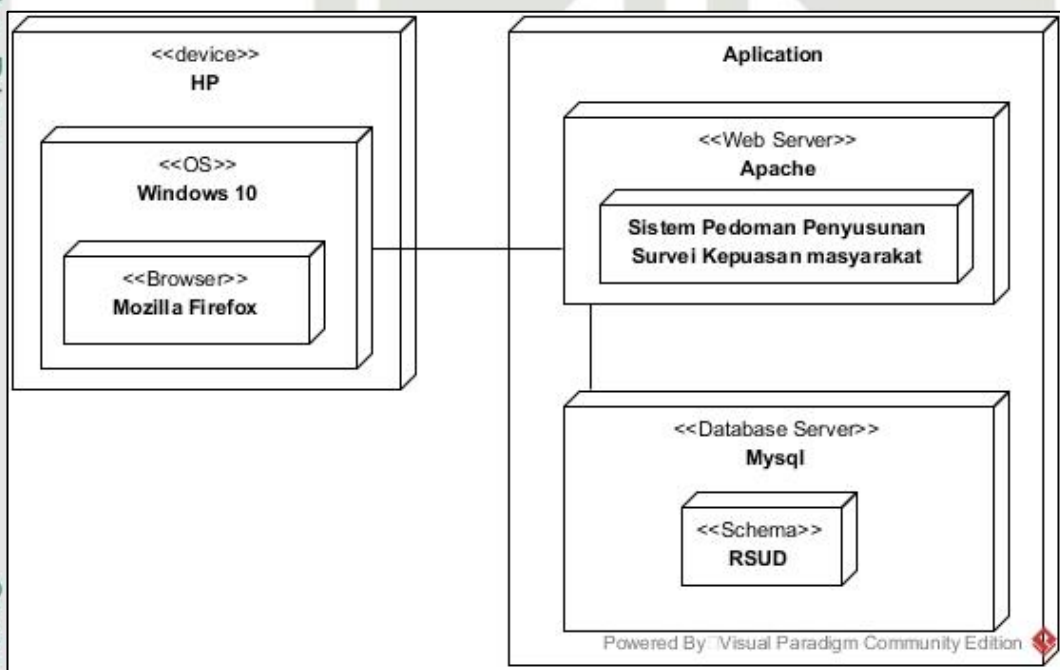
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

p43	Varchar	255	No		
p44	Varchar	255	No		
p45	Varchar	255	No		

4.6.5 Deployment Diagram

Berikut adalah merupakan sebuah *deployment diagram* dari sistem pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik RSUD Ariifn Achmad. Dapat dilihat pada keterangan pada gambar berikut:



Gambar 4. 12 Deployment Diagram

4.6.6 Perancangan Antarmuka

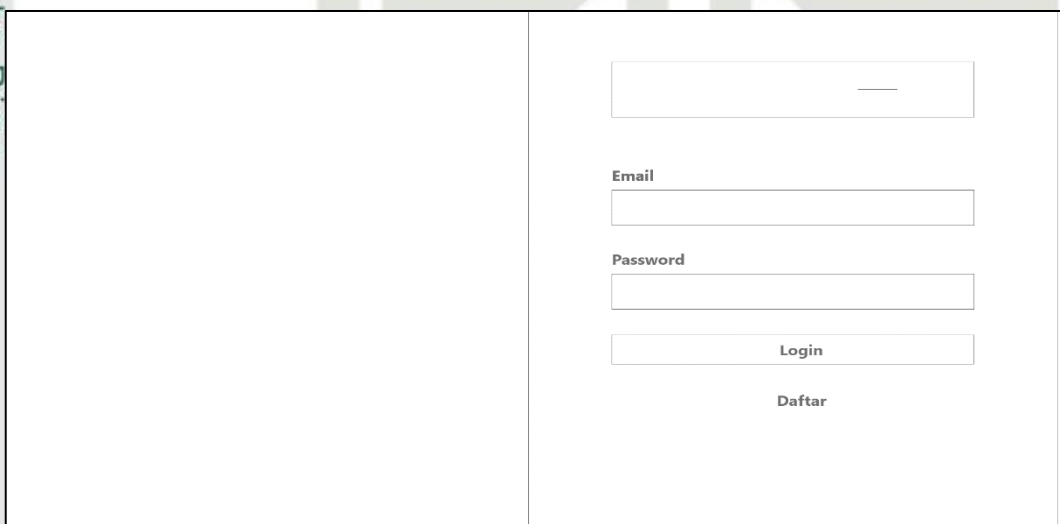
Perancangan antarmuka merupakan rancangan yang menggambarkan antarmuka dari aplikasi yang akan dibangun. Berikut rancangan antarmuka dari sistem pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara layanan publik RSUD Arifin Achmad.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Perancangan Antarmua Halaman Login

Rancangan antarmuka halaman *login* untuk user dimana pertama kali mengakses sistem. Pada saat sistem menampilkan halaman *login user* diminta untuk memasukkan *email* dan *password*. Dimana password dimasukkan minimal 8 karakter Panjang. Jika *login* berhasil maka *user* akan masuk ke dalam *home* pada sistem, jika salah maka sistem akan menampilkan pesan eror, misal *password* kurang benar memasukkan. Perancangan antarmuka halaman *login* dapat dilihat pada gambar berikut:



The image shows a login form with the following elements:

- A large empty rectangular box at the top, likely for a profile picture or logo.
- An "Email" label followed by a text input field.
- A "Password" label followed by a text input field.
- A "Login" button.
- A "Daftar" (Register) link below the login button.

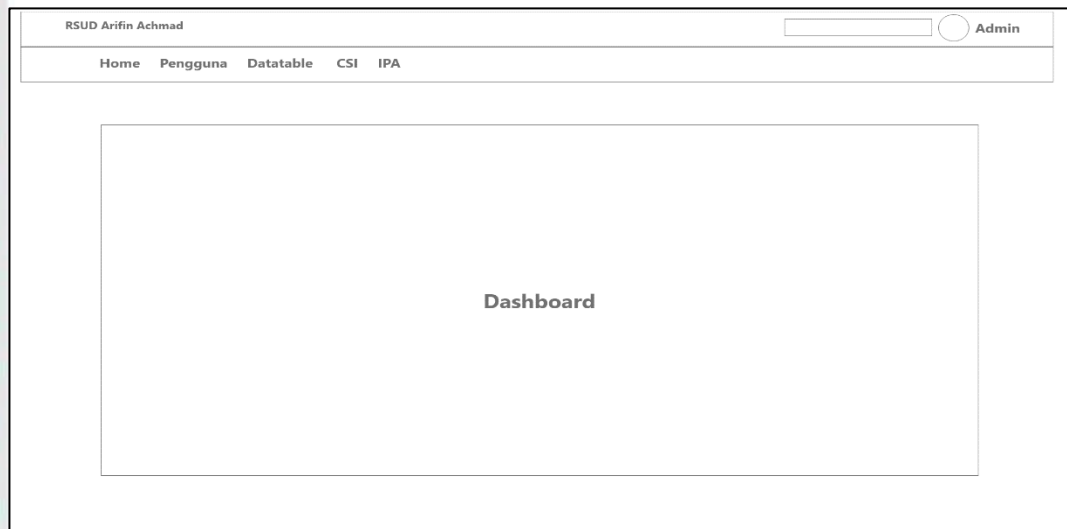
Gambar 4. 13 User Interface Login

2. Perancangan Antarmuka Halaman *Home*

Halaman Home adalah halaman utama aplikasi setelah pengguna berhasil login dengan email dan kombinasi password yang benar. Perancangan antarmuka halaman home dapat dilihat pada gambar berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

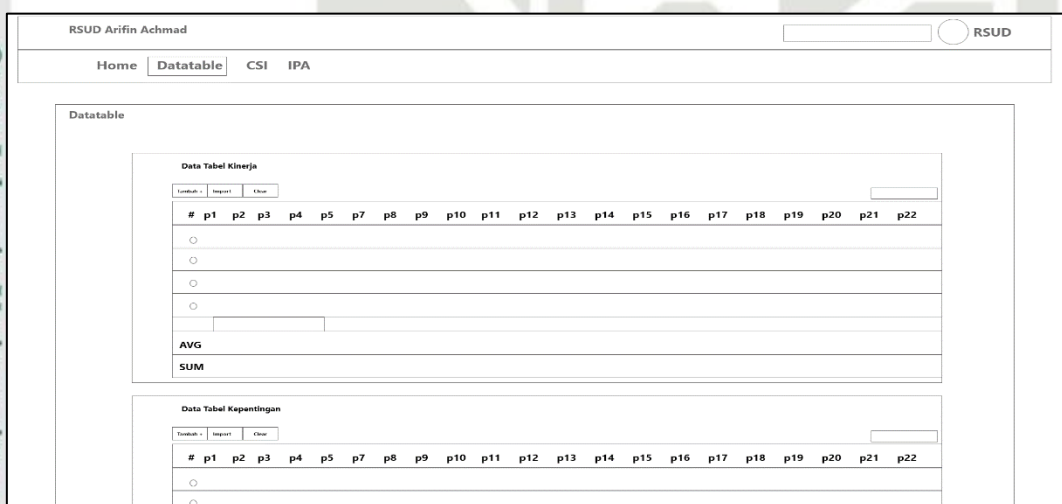
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4. 14 User Interface Dashboard

3. Perancangan Antarmuka Halaman *Datatable*

Halaman *datatable* adalah halaman data kinerja dan data kepentingan, satu halaman menampilkan dua data table guna untuk meminimalis pengguna menu yang mubazir. Halaman datatable ini bisa di akses hanya member saja, karena semua manajemen data yang mengatur hanyalah member dalam sistem. Berikut adalah tampilan Perancangan Halaman *datatable*.



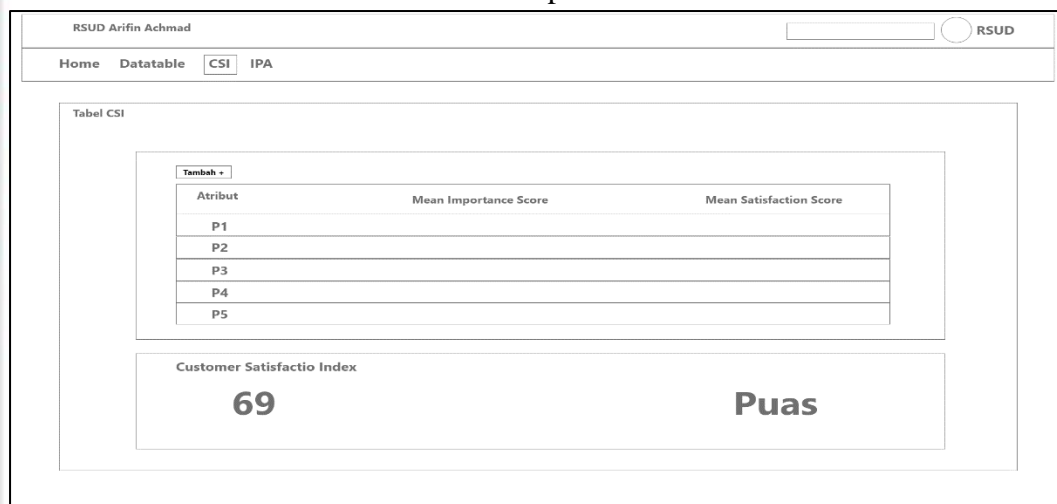
Gambar 4. 15 User Interface Datatable

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Perancangan Antarmuka Halaman CSI

Halaman CSI adalah halaman hasil perhitungan yang bersumber data dari tabel kinerja dan tabel kepentingan, Halaman CSI pengguna mendapatkan informasi hasil secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Arifin Achmad. Berikut tampilan halaman antarmuka CSI:



Atribut	Mean Importance Score	Mean Satisfaction Score
P1		
P2		
P3		
P4		
P5		

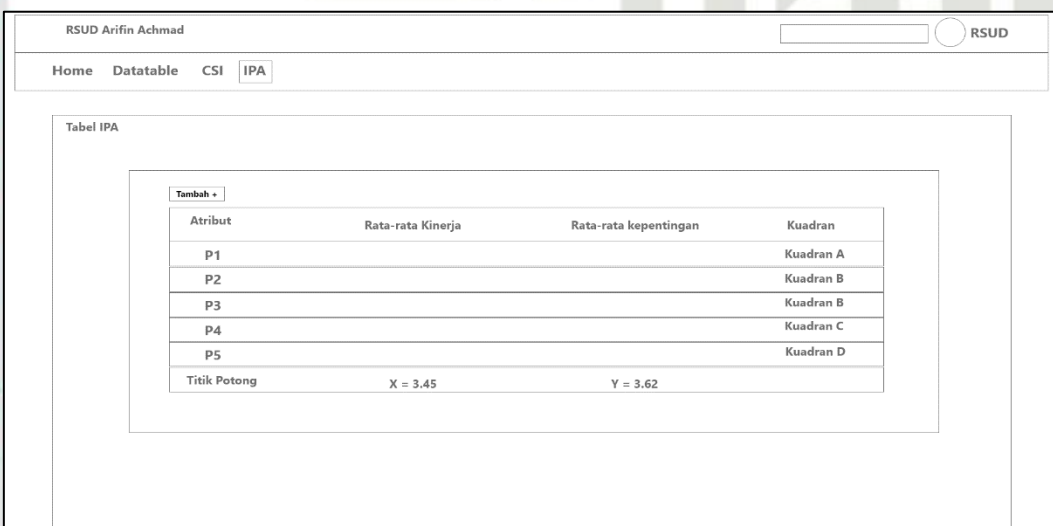
Customer Satisfactio Index

69 **Puas**

Gambar 4. 16 User Interface Halaman CSI

5. Perancangan Antarmuka Halaman IPA

Halaman IPA adalah halaman hasil perhitungan yang bersumber data dari tabel kinerja dan tabel kepentingan, Halaman IPA user mendapatkan informasi mana saja unsur yang menjadi perhatian dan unsur yang prestasi terhadap pelayanan di RSUD. Berikut tampilan halaman antarmuka CSI.”



Atribut	Rata-rata Kinerja	Rata-rata kepentingan	Kuadran
P1			Kuadran A
P2			Kuadran B
P3			Kuadran B
P4			Kuadran C
P5			Kuadran D
Titik Potong	X = 3.45	Y = 3.62	

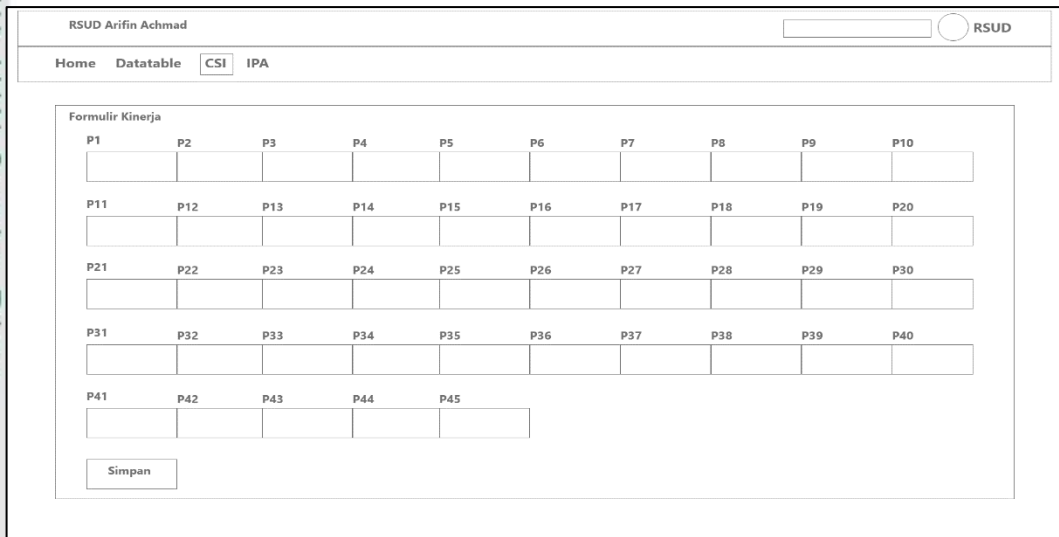
Gambar 4. 17 User Interface Halaman IPA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Perancangan Antarmuka halaman *form* tambah data

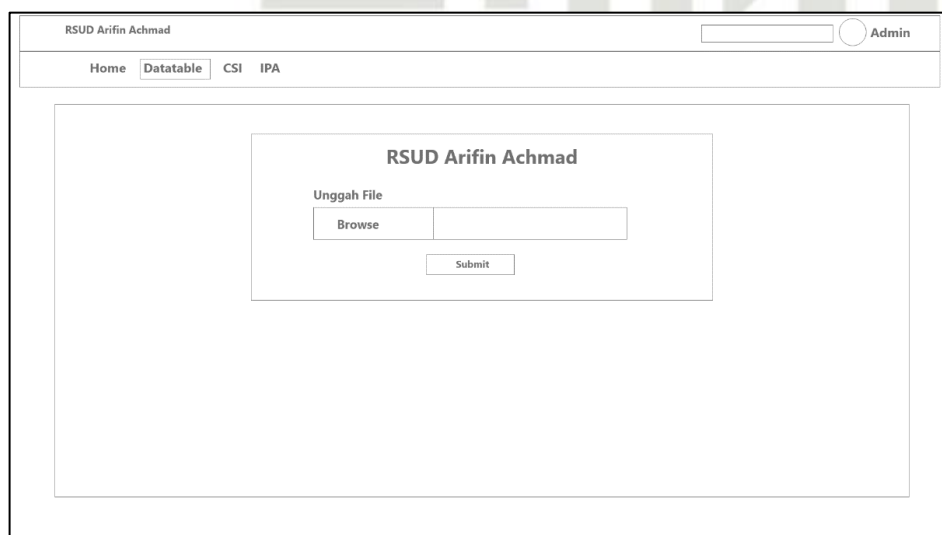
Halaman *form* tambah data adalah halaman untuk proses *create* pada data tabel kinerja dan datatable kepentingan. Berikut adalah tampilan halaman antarmuka *form* tambah data yang di jelaskan pada gambar berikut:



Gambar 4. 18 User Interface Form Tamabah Data

7. Perancangan antarmuka halaman *form Upload* data kinerja dan data kepentingan

Halaman *form upload* data kinerja dan data kepentingan adalah halaman untuk *user* melakukan import data. Perancangan antarmuka halaman *form upload* berkas data kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. 19 User Interface Form Upload

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan dari hasil Rancang Bangun Sistem Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan publik sebagai berikut:

1. Sistem Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan Publik menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) RSUD Arifin Achmad .
2. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan *Black Box Testing*. Maka sistem Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik ini sudah berjalan sesuai dengan fungsional sebagaimana mestinya.
3. Hasil Survei Kepuasan Layanan di RSUD didapatkan hasil sebesar 69 % dan di UMRI didapatkan hasil 75 % dengan kedua instansi masuk ke dalam kategori PUAS pada layanannya.
4. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan *User Acceptance Test* (UAT) memberikan hasil **75** dengan kategori **Setuju digunakan.**

5.2 Saran

Saran yang diberikan untuk menyempurnakan dan mengembangkan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian berikutnya diharapkan untuk mendapatkan hasil survei kepuasan pada layanan di suatu instansi lebih di spesifikkan apa-apa saja yang menjadi kriteria survei kepuasan agar hasil memang benar sesuai dengan kondisi lapangan.
2. Penulis berharap agar konsep dari penelitian ini dapat di tetapkan atau digunakan oleh instansi atau unit pemberi layanan, agar bisa mengetahui berapa tingkat kepuasan di suatu instansi pada unit layanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Budianto, Duwi. 2014. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)." Uin Suska Riau.
- Darmawan, Ngurah, And AA Komp. 2009. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Di Rsud Klungkung AA . Komp . Ngurah Darmawan Program Studi S1 Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali Jurnal Dunia Kesehatan , Volume 5 Nomor 1 Jurnal Dunia Kesehatan , Volume 5 Nomor 1." *Dunia Kesehatan* 5(1): 48–53.
- Dianto, Indra Wahyu. 2013. "Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta." Universitas Negeri Yogyakarta.
- Handayani, Sri. 2016. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno." *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian* 14(1): 42.
- Harianto, Nana Khasanah, and Sudibyo Supardi. 2014. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resp Di Apotek KOPKAR Rumah Sakit Budhi Asih Jakarya." *Euro PM 2014 Congress and Exhibition, Proceedings* II(1): 12–21.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 2008. Jakarta: Pusat bahasa.
- Khanifah. 2009. "Studi Empiris Mengenal Penerapan Metode Sampling Audit Dan Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Metode Sampling Audit Oleh Auditor Bank Indonesia Semarang." 4(1): 73–87.
- Nempung, Tibertius, Timor Setyaningsih, and Nur Syamsiah. 2015. "Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web." (November): 1–8.
- Nugraha, R, A Harsono, and Adianto. 2014. "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus Di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)." *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 1(3): 221–31. <https://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/279>.
- Nurdiana Nurfarida, Iva. 2015. "Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Peningkatan Kualitas Layanan.” *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 11: 135–46.
- Pohan, Imbalo. s. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarya: EGC.
- Raharja, Surya. 2009. “Studi Empiris Mengenai Penerapan Metode Sampling Audit Dan Faktor ?? Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Metode Sampling Audit Oleh Auditor Bank Indonesia Semarang.” *AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 4(7): 54–66.
- Rahmasari, Liisa Firhani, Rita Nuralina, and Wahyu Budi Priatna. 2017. “Analisis Sikap, Konsistensi Dan Kepuasan Pada Teh Kotak Ultrajaya: An Experimental Marketing Research On Ipb Agribusiness Master Of Science Students.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tws.2012.02.007>.
- Rosmala, Dewi, and Falahah. 2007. “Pemodelan Proses Bisnis B2b Dengan Bpmn (Studi Kasus Pengadaan Barang Pada Divisi Logistik) Dewi.” *Snati* 11(1): 40–50.
- Sharma, Gaganpreet. 2017. “Pros and Cons of Different Sampling Techniques Gaganpreet.” *International Journal of Applied Research* 3(7): 749–52. www.allresearchjournal.com.
- Showkat, Nayeem. 2017. “Non-Probability and Probability Sampling.” (July).
- Sriatmi, A., C. Suryawati, and A. Hidayati. 2014. “Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.” *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* 2(1): 9–14.
- Suhendra, Ardi, and D W I Prasetyanto. 2016. “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis.” *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 2(2): 1–12.
- Sumaga, Arfan Usman. 2013. “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko Di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo.” *Jurnal Ilmiah Media Engineering* 3(1): 6–13.
- Supardi, Wila Chandrawila. 2001. *Hukum Kedokteran*. Bandung: Mandar Maju.
- Supartiningsih, Solichah. 2017. “Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan.” *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016 6(1): 9–15.

Supriyanto, Wahyu, and Rini Iswandiri. 2017. “Kecendurungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi.” *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 13(1): 79–86.

Suranto, Musrovi.M dan Agung Widodo. 2004. “Analisis Kepuasam Konsumen Dengan Skala Guttman.” *Ilmiah Teknik Industri* 03(2): 36–47. <https://doaj.org/article/6bb6a59bdc2641278014542dca86fb09>.

Taherdoost, Hamed. 2018. “Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research.” *SSRN Electronic Journal* (January 2016).

Triana, Dessy, and Wahyu Oktri Oktavianto. 2013. “Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten.” *Jurnal Fondasi* 2(2): 182–90.

UU Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.

UU Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan.

UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Vehovar, Vasja, Vera Toepoel, and Stephanie Steinmetz. 2016. “Non-Probability Sampling.” (October 2018).

Wagiu, Elmor Benedict. 2018. “Pemodelan Proses Bisnis Dengan Bpmn (Studi Kasus : Departemen Procurement Universitas Advent Indonesia) Business Process Modeling With Bpmn (Case Study : Procurement Department Of Universitas Advent Indonesia).” 8(2): 39–44.

Widodo, Sanusi Mulyo, and Joko Sutopo. 2018. “Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business To Customer.” *Jurnal Informatika Upgris* 4(1): 38–45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

Lampiran ini berisikan tentang daftar pertanyaan kuesioner, berikut adalah daftar pertanyaan kuesioner di RSUD Arifin Achmad dan Universitas Muhammadiyah Riau.

A.1 RSUD Arifin Achmad

No	Pertanyaan
P1	Persyaratan Pendaftaran pasien rumah sakit tidak berbelit-belit
P2	Pelayanan Pendaftaran Pasien Sesuai yang di harapkan.
P3	Persyaratan Pendaftaran pasien dilayani secara cepat.
P4	Persyaratan Pendaftaran pasien sesuai dengan prosedur rumah sakit
P5	Persyaratan Pendaftaran Pasien Rumah Sakit mudah di fahami.
P6	Prosedur pendaftaran pasien tidak memberatkan pasien
P7	Standar Pelayanan RSUD sesuai SOP
P8	Setiap pelayanan ada dr. spesialis/ sub. Spesialis
P9	Pasien di beri resep sesuai dengan keluhan
P10	Prosedur pendaftaran pasien tidak berbelit-belit
P11	Petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di tentukan
P12	Ketepatan waktu tidak mempengaruhi kualitas pelayanan
P13	Kecepatan waktu yang di pakai petugas pelayanan administrasi baik
P14	Waktu pelayanan sesuai dengan aturan RSUD
P15	Pelayanan rumah sakit selalu menyelesaikan setiap keluhan pasien
P16	Biaya pengobatan rumah sakit terjangkau
P17	Pelayanan yang di dapatkan pasien sesuai dengan biaya pengobatan
P18	Biaya pengobatan sesuai dengan kondisi masyarakat
P19	Biaya pengobatan mempengaruhi tingkat pelayanan
P20	Pembiayaan Pengobatan tidak memandang status sosial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P21	Ketersediaan pelayanan rawat inap/ rawat jalan
P22	Adanya dr. spesialis saat menangani pasien
P23	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan
P24	Kondisi ruang pelayanan bersih dan steril
P25	Buka pelayanan sesuai dengan ketentuan rumah sakit
P26	Kemampuan dan pengetahuan para dokter menetapkan diagnosa dengan benar
P27	Ketelitian rawat jalan/ rawat inap dalam bekerja
P28	Pelayanan yang sopan dan ramah
P29	Pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi perawat
P30	Pasien dapat dengan mudah untuk menghubungi dokter
P13	Dokter memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien
P32	Perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien
P33	Dokter yang selalu bersikap ramah kepada pasien
P34	Perawat yang selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien
P35	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial
P36	Adanya instalasi informasi pengaduan masyarakat di RSUD
P37	Kemampuan petugas rumah sakit cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien
P38	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti
P39	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan
P40	Petugas rumah sakit berperilaku baik saat menerima keluhan pasien
P41	Letak rumah sakit yang strategis
P42	Penataan ruang tunggu yang bersih dan teratur serta fasilitas yang memadai misal (tv, koran dan majalah)
P43	Adanya layanan informasi
P44	Ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan
P45	Adanya fasilitas penunjang yang memadai, bersih dan aman misal : (tempat ibadah dan toilet)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A.2 Universitas Muhammadiyah Riau

No	Pertanyaan
P1	Persyaratan Administrasi mahasiswa tidak berbelit-belit
P2	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan
P3	Persyaratan administrasi mahasiswa dilayani secara cepat
P4	Urusan surat menyurat mudah dan cepat selesai
P5	Proses pelayanan persyaratan administrasi kampus baik
P6	Kemudahan Prosedur Pelayanan
P7	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan
P8	Pelayanan administrasi yang cepat
P9	Informasi seputar perkuliahan mudah di dapatkan
P10	Alur prosedur administrasi kampus mudah di mengerti mahasiswa
P11	Kecepatan Pelayanan Petugas
P12	Ketepatan Pelaksanaan jadwal Pelayanan
P13	Ketepatan menyelesaikan tugas
P14	Ketepatan waktu pelayanan akademik
P15	Jam layanan akademik sesuai kebutuhan mahasiswa
P16	Kemudahan mendapatkan informasi waktu dan jumlah pembayaran biaya kuliah
P17	Kesesuaian antara biaya kuliah yang di bayar dengan biaya yang ditetapkan
P18	Uang Kuliah di kampus terjangkau untuk semua kalangan
P19	Adanya jalur Beasiswa untuk mahasiswa yang kurang mampu
P20	Pihak kampus memberikan solusi alternatif bagi mahasiswa yang tidak bisa membayar uang kuliah
P21	Pengurusan surat menyurat
P22	Kualitas layanan administrasi umum
P23	Kemudahan mendapatkan Informasi Perkuliahan
P24	Kualitas layanan jurusan
P25	Kemudahan mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P26	Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan
P27	Kecekatan pelayanan petugas
P28	Kompetensi petugas pelayanan
P29	Kesigapan petugas dalam menjalankan pelayanan
P30	Keandalan petugas dalam melayani kemahasiswaan
P13	Keramahan dan Kesopanan Pelayanan
P32	Sikap dan kemampuan petugas pelayanan administrasi
P33	Pegawai dan dosen memberikan motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi mahasiswa
P34	Pegawai dan dosen memahami kebutuhan mahasiswa
P35	Pegawai dan dosen menanggapi keluhan dan saran dengan baik
P36	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan Mahasiswa
P37	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh Dosen dan Penasihat Akademik
P38	Keluhan mahasiswa selalu di respons oleh kampus
P39	Mahasiswa puas terhadap penyelesaian keluhan secara keseluruhan
P40	mahasiswa puas dengan solusi yang di berikan oleh pihak kampus
P41	Ruang Kuliah tertata rapi, bersih dan nyaman
P42	Sarana Pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah
P43	Kampus mempunyai perpustakaan yang lengkap
P44	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih
P45	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa

LAMPIRAN B

Lampiran ini berisi tentang data kuesioner dan perhitungan manual dari metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di RSUD Arifin Achmad dan Universitas Muhammadiyah Riau. Berikut adalah data kuesioner dan perhitungan dari CSI dan IPA.

B.1 RSUD ARIFIN ACHMAD

Tabel B-1 Tabel Kepentingan

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45
1	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	2	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	5	3	1	2
2	2	4	3	5	5	1	3	2	5	4	1	4	3	5	2	2	1	3	5	3	1	5	4	3	5	4	5	3	2	3	4	5	3	4	2	4	3	5	3	2	3	2	4	2	3
3	2	5	3	1	2	3	5	2	3	4	3	4	3	2	5	2	4	5	3	2	2	4	5	2	1	2	4	3	5	4	1	3	4	2	2	2	4	3	2	1	2	4	3	5	5
4	3	2	4	5	4	3	5	4	3	2	2	3	4	5	1	1	4	5	3	2	1	2	1	4	5	1	2	4	3	5	2	4	3	5	5	2	4	3	5	5	2	3	2	4	5
5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	2	3	4
6	4	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4	2	3	3	5	3	3	2	4	3	4	5	4	4	3	5	5	5	3	2	3	2	3	3	5	4	4	2	2	4	1	2	2	1	4
7	3	4	4	3	5	4	5	5	5	2	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
8	1	3	4	2	2	2	5	4	2	2	3	1	5	4	2	5	4	3	2	1	3	4	3	2	2	5	4	2	1	2	3	5	2	1	1	3	2	1	5	1	3	4	2	3	
9	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4
10	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	
11	5	3	4	5	3	4	3	4	3	2	2	3	4	5	2	1	3	2	4	5	1	2	4	3	5	1	3	2	5	4	1	3	2	5	4	2	4	5	3	2	1	3	2	4	5
12	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	3	2	5	4	3	5	4	4	4	4	2	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	
13	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	

1 4	1 4	3 5	4 2	4 4	5 2	1 3	2 4	4 4	1 5	5 4	3 1	2 4	3 5	1 3	4 2	5 1	2 3	4 5	1 3	2 4	5 1	5 4	3 5
1 5	4 3	3 4	4 4	3 4	4 4	4 3	3 4	4 3	4 4	3 4	4 3	4 4	4 3	4 3	4 3	4 3	4 5	4 3	3 4	4 3	4 4	2 4	3 2
1 6	4 5	5 5	5 5	4 5	4 5	4 5	5 5	5 4	5 4	4 5	4 5	3 5	5 5	4 5	5 5	5 5	5 5	5 5	4 5	5 5	4 5	3 4	5 3
1 7	3 5	5 4	5 5	3 4	5 5	1 3	2 4	5 4	2 1	2 3	5 4	3 5	2 2	1 3	2 2	5 2	5 1	2 4	1 4	4 3	4 5	1 3	2 4
1 8	4 4	4 4	4 4	5 3	4 3	4 4	5 4	3 5	5 5	5 4	4 3	5 4	5 3	3 4	4 4	4 3	4 4	5 4	4 4	5 4	2 3	5 4	3 3
1 9	3 4	5 5	5 3	4 5	5 3	4 5	5 4	5 5	5 5	5 5	5 4	5 5	5 4	4 5	5 5	5 4	4 4	4 5	4 4	5 4	5 5	5 5	5 5
2 0	4 5	5 4	3 5	4 3	3 5	2 3	4 2	4 2	1 2	3 5	2 4	3 1	3 3	1 3	2 5	5 5	4 4	5 3	2 4	3 2	5 1	3 2	4 4
2 1	4 3	3 4	5 3	3 4	3 4	3 4	3 2	4 3	3 3	4 5	4 3	4 3	2 4	4 4	3 2	3 4	4 4	3 3	2 4	3 3	4 2	4 3	4 4
2 2	4 5	4 3	3 3	5 4	3 4	3 4	4 4	5 4	4 5	5 4	5 3	4 4	5 4	3 4	4 5	4 3	5 4	5 3	5 3	5 4	5 3	4 4	5 3
2 3	2 3	2 4	4 4	1 3	2 4	3 2	3 1	5 4	1 3	2 4	5 2	1 4	5 5	2 3	1 3	2 1	5 2	3 3	1 4	3 2	3 2	4 3	2 5
2 4	3 3	3 3	3 4	5 4	4 4	5 2	2 4	4 4	5 5	5 4	5 5	4 5	5 5	5 5	4 4	5 4	4 4	5 4	4 4	4 4	4 3	2 2	2 2
2 5	5 5	4 5	5 2	5 3	3 5	4 4	4 4	5 5	3 3	4 5	5 4	4 4	5 5	2 4	5 5	3 4	5 4	5 5	5 4	4 4	4 4	4 4	4 5
2 6	2 4	3 5	5 2	2 3	3 2	4 1	5 4	3 4	2 4	3 1	5 1	4 3	2 5	1 3	5 2	3 2	3 1	4 2	5 3	1 2	4 2	1 3	2 2
2 7	4 3	3 4	4 4	3 4	4 4	4 3	3 4	4 3	4 4	3 4	4 3	4 4	3 4	3 4	3 4	4 3	4 5	4 3	3 4	4 4	2 4	3 2	3 4
2 8	4 5	5 3	5 5	5 5	4 3	4 5	5 4	5 5	5 4	5 5	5 4	5 5	5 4	5 5	5 4	5 5	5 4	5 3	4 5	5 4	4 4	4 5	4 4
2 9	1 5	3 4	4 4	4 3	5 5	5 4	4 4	3 5	5 4	4 4	5 5	4 4	5 5	5 4	4 4	5 5	5 5	5 5	5 4	5 5	5 5	5 5	5 5
3 0	5 4	5 5	5 5	5 4	4 4	4 4	4 4	5 4	4 2	2 4	2 2	2 4	2 2	2 4	4 4	5 3	5 5	4 5	3 2	3 4	4 4	4 4	4 4
3 1	4 5	5 4	5 4	5 4	4 4	5 4	5 4	5 4	5 5	3 5	5 5	4 5	4 5	4 5	5 4	5 4	5 4	3 4	5 3	4 5	5 5	4 5	5 4
3 2	2 4	5 3	3 3	2 4	5 4	2 4	5 4	3 2	3 4	3 5	2 4	3 5	3 2	3 2	4 5	2 3	2 4	3 2	3 1	3 4	2 2	4 3	5 5

5	2	5	4	5	2	4	4	5	2	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	2	4	5	4	5	1	4	4	4	3	2	4			
5	3	2	3	5	4	2	5	2	4	2	4	3	2	3	5	1	5	4	2	1	3	2	4	1	4	2	1	5	3	4	2	3	5	2	3	1	2	1	5	3	2	4	3	4	2	3			
5	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	3	3	4	3	5	2	2	3	4	2	5	2	5	1	1	3	3	4	2	1	5	2	1	5	3	4	3	4	5	2	1	2	3	1	4	2			
5	5	4	4	4	1	3	4	5	3	1	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	3	4	5	2	4			
5	6	3	2	3	4	4	2	4	5	4	2	3	4	5	4	5	3	4	2	2	3	2	4	4	5	5	2	3	3	3	4	4	2	3	2	5	2	3	3	4	5	2	3	2	5	5			
5	7	2	1	4	3	2	2	1	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	2	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	1	3	2	2	2	1	2	2	4	2	3	3	3	3	2			
5	8	4	3	5	4	3	5	4	3	5	2	2	4	3	4	5	2	3	4	5	3	2	3	5	4	2	2	3	4	5	3	1	3	2	4	5	1	2	4	3	5	3	2	4	3	5			
5	9	5	5	5	3	3	4	5	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	2	2	3	3	4	5	5	4	4			
6	0	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2			
6	1	5	4	3	2	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	4	2	4	3	3	5	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	5	2	3	4	3	2	3
6	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	1	2	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4			
6	3	5	3	5	2	4	3	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	2	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5		
6	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5			
6	5	5	4	3	2	4	4	5	3	3	4	5	5	2	4	3	4	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4			
6	6	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
6	7	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2	4	4	4	3	2	4	3	5	4	2	4	3	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	5	5	3	2	4			
6	8	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	1	2	3	4	4	3	2	2	2	4	3	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4			
6	9	5	4	5	2	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4			
7	0	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	2	3	4			

7	1	3	4	5	2	3	5	4	2	3	3	5	4	2	3	3	5	4	2	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	2	3			
7	2	2	4	5	4	3	3	5	3	5	2	5	3	5	4	2	3	4	5	2	1	2	4	3	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	3	1	3	2	4	3	2	4	3	1	5			
7	3	4	4	4	2	4	4	5	3	2	5	4	5	4	2	5	5	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	3	5	2	4	4	5	4	2	3	5	5	4	2	3	3	5	4	2	4		
7	4	4	2	5	3	2	4	5	3	4	5	2	3	2	5	3	2	4	3	5	2	1	3	2	4	5	2	3	2	4	3	2	3	4	5	3	4	3	4	5	3	2	4	3	4	2		
7	5	5	4	4	2	4	5	4	5	2	4	4	4	5	3	5	5	4	5	2	4	5	5	2	2	4	5	4	4	2	4	4	5	3	1	4	4	4	5	1	4	4	4	3	4			
7	6	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	3	3	5	4	3	5	3	2	3	4	3	4	4	4		
7	7	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5			
7	8	2	2	3	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	2	4	5	4	4	2	5	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2			
7	9	2	1	4	5	3	2	3	2	4	1	2	5	5	4	5	2	5	3	1	4	2	5	3	2	4	1	2	3	5	4	5	2	3	2	5	3	5	2	4	5	2	3	1	3	2		
8	0	4	2	2	2	1	5	2	5	3	3	2	3	2	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3			
8	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5			
8	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	4	4	4	5	4	2	2	3	4	2	2	2	1	1	3	4	3	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	2	1	3	2	1	
8	3	4	3	5	5	3	5	4	5	3	2	3	1	5	2	3	3	5	2	4	1	2	4	3	2	1	2	1	5	3	4	2	1	2	4	3	2	3	1	5	3	1	2	4	3	5		
8	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	2	2	3	5	3	4	3	5	4	2	2	4	4	3	4	3	3	5	5	2	4	3	5	5	2	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3		
8	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4			
8	6	4	4	3	2	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2	3		
8	7	5	3	4	2	3	3	2	4	3	5	5	3	5	4	3	2	5	4	4	3	1	3	2	4	5	5	5	3	4	1	5	1	3	2	4	5	4	5	3	4	1	3	4	3	5		
8	8	4	4	4	2	3	4	4	5	1	3	4	5	4	1	4	4	5	4	2	4	5	5	4	2	4	3	5	4	2	4	3	4	5	1	4	4	4	4	4	2	3	4	5	1	4		
8	9	3	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	5	4	3	5	3	2	4	3	3	2	1	3	4	4	2	5	3	4	4	2	5	3	4	4	2	4	3	2	3	2	3	5	2	4	2

90	5	4	5	1	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	5	5	2	2	4	5	4	4	2	5	3	4	4	3	4	4	5	4	2	4	5	1	4	4	4	5	1	4		
91	2	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	4	1	1	1	3	3	3	2	2	5	1	1	3	2	2	3	3
92	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
93	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	5	1	1	1	4	2	5	1	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4
94	3	5	3	4	3	3	5	4	3	3	5	4	2	5	2	3	4	2	5	3	4	3	5	5	4	3	5	4	5	2	3	5	3	4	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	
95	4	2	4	5	2	4	3	4	3	4	2	4	3	2	4	4	4	3	4	5	3	4	2	2	3	3	4	5	4	3	3	5	5	2	5	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3
96	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
97	5	2	3	5	4	2	3	4	2	4	4	3	3	4	2	4	5	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	2	4	5	2	2	3	5	2	3	4	4	4	5	5	
98	5	4	3	5	4	2	3	5	4	5	3	2	5	4	2	2	4	3	5	4	4	5	5	4	5	3	2	4	3	5	1	3	4	2	5	3	4	3	5	5	2	1	3	2	5
99	4	2	2	3	4	3	2	2	2	1	2	3	4	3	3	2	2	2	4	4	1	2	4	2	2	5	2	2	3	3	2	3	4	1	3	2	2	3	4	3	5	2	2	3	3

Tabel B. 2. Tabel Kinerja

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	
1	ak	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
2	be	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
3	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
4	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
5	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
6	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
7	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
8	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
9	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
10	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
11	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
12	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
13	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
14	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
15	ber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5

[illegible]

4	2	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4			
4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	5	4	3	5	4	4	3	2	4	5	4	3	2	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4				
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	2			
4	5	4	5	3	3	4	2	3	3	3	4	5	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	1	3	4	5	4	3	3	2	3	4	5	5	4	4	3	3	
4	6	4	6	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	3	3	4	4	4	5	5		
4	7	4	7	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	
4	8	4	8	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	
4	9	4	9	3	2	2	4	3	2	4	1	3	2	4	3	4	3	4	2	2	2	1	3	2	4	1	3	2	4	3	2	3	1	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	
5	0	5	0	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	3	2	
5	1	5	1	3	4	4	2	4	1	3	3	4	2	3	1	1	3	2	4	2	3	4	1	2	3	4	4	4	2	5	2	3	4	2	3	3	2	4	3	1	1	3	2	3	4
5	2	5	2	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
5	3	5	3	3	3	3	5	3	4	1	4	3	5	2	2	1	4	3	5	2	3	1	5	3	1	2	4	2	3	2	4	2	4	1	3	4	2	5	2	1	5	2	4	3	
5	4	5	4	4	4	5	4	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	5	1	3	2	3	1	4	2	1	3	4	2	1	2	3	2	4	

[illegible]

6	8	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	2			
6	9	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4			
7	0	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	5	2	4	5	4	3	4	4	3	3	4		
7	1	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	
7	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	4	2	1	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	5	1	3	2	4	3	
7	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5		
7	4	1	5	3	1	2	3	1	2	1	4	3	1	4	3	4	3	2	3	2	1	3	3	2	4	3	1	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	
7	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	1	3	2	4	3	4	4	5	5	4	4	5	2	4		
7	6	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	3	5	3	2	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	2	3	2	2	2	5	4	2	4	5	
7	7	3	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
7	8	3	2	2	1	2	3	4	5	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4
7	9	2	1	1	2	1	4	3	4	5	2	4	3	2	4	5	3	1	2	4	3	1	5	3	2	1	2	3	3	1	3	5	2	2	4	3	5	1	1	2	4	2	5
8	0	2	4	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	2	3	3	3	5	4	4	1	3	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2

8	1	8	2	8	3	8	4	8	5	8	6	8	7	8	8	8	9	9	0	9	1	9	2	9	3
3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
5	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
6	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
7	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
8	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
9	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
0	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
1	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
5	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
6	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
7	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
8	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
9	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
0	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
1	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
5	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
6	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
7	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
8	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
9	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
0	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
1	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
5	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
6	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
7	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
8	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
9	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
0	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
1	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
5	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
6	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
7	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
8	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
9	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
0	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
1	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
5	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
6	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
7	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
8	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
9	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
0	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
1	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
5	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
6	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
7	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
8	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
9	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
0	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
1	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
5	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
6	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
7	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
8	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
9	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
0	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
1	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
5	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3													

[illegible]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel B. 3 Customer Satisfaction Index

	MIS	MSS	WF	WS
P1	3.67	3.47	2.25	0.08
P2	3.55	3.58	2.18	0.08
P3	3.79	3.59	2.32	0.08
P4	3.58	3.49	2.19	0.08
P5	3.55	3.24	2.18	0.07
P6	3.63	3.39	2.22	0.08
P7	3.76	3.56	2.31	0.08
P8	3.79	3.48	2.32	0.08
P9	3.57	3.55	2.19	0.08
P10	3.70	3.51	2.27	0.08
P11	3.48	3.42	2.14	0.07
P12	3.78	3.60	2.32	0.08
P13	3.70	3.41	2.27	0.08
P14	3.65	3.60	2.24	0.08
P15	3.89	3.40	2.39	0.08
P16	3.28	3.22	2.01	0.06
P17	3.77	3.58	2.31	0.08
P18	3.67	3.55	2.25	0.08
P19	3.40	3.37	2.09	0.07
P20	3.67	3.59	2.25	0.08
P21	3.43	3.42	2.11	0.07
P22	3.84	3.60	2.35	0.08
P23	3.72	3.44	2.28	0.08
P24	3.48	3.44	2.14	0.07
P25	3.61	3.48	2.21	0.08

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P26	3.46	3.53	2.13	0.07
P27	3.69	3.61	2.26	0.08
P28	3.60	3.53	2.21	0.08
P29	3.45	3.41	2.12	0.07
P30	3.84	3.27	2.35	0.08
P31	3.43	3.49	2.11	0.07
P32	3.87	3.62	2.37	0.09
P33	3.77	3.51	2.31	0.08
P34	3.38	3.47	2.08	0.07
P35	3.73	3.27	2.29	0.07
P36	3.54	3.15	2.17	0.07
P37	3.69	3.57	2.26	0.08
P38	3.73	3.57	2.29	0.08
P39	3.45	3.40	2.12	0.07
P40	3.63	3.26	2.22	0.07
P41	3.41	3.21	2.09	0.07
P42	3.62	3.51	2.22	0.08
P43	3.53	3.34	2.16	0.07
P44	3.32	3.19	2.04	0.07
P45	3.82	3.30	2.34	0.08
	162.87			3.448

$$\begin{aligned} \text{CSI} &= (3.446/5) \times 100 \\ \text{CSI} &= 69 \% \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel B. 4 Importance Performance Analys

	Total Kinerja	Total Kepentingan	TKi	Rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Kuadran
P1	344	363	95	3.47	3.67	B
P2	354	351	101	3.58	3.55	A
P3	355	375	95	3.59	3.79	B
P4	346	354	98	3.49	3.58	A
P5	321	351	91	3.24	3.55	C
P6	336	359	94	3.39	3.63	D
P7	352	372	95	3.56	3.76	B
P8	345	375	92	3.48	3.79	B
P9	351	353	99	3.55	3.57	A
P10	347	366	95	3.51	3.70	B
P11	339	345	98	3.42	3.48	C
P12	356	374	95	3.60	3.78	B
P13	338	366	92	3.41	3.70	D
P14	356	361	99	3.60	3.65	B
P15	337	385	88	3.40	3.89	D
P16	319	325	98	3.22	3.28	C
P17	354	373	95	3.58	3.77	B
P18	351	363	97	3.55	3.67	B
P19	334	337	99	3.37	3.40	C
P20	355	363	98	3.59	3.67	B
P21	339	340	100	3.42	3.43	C
P22	356	380	94	3.60	3.84	B
P23	341	368	93	3.44	3.72	D
P24	341	345	99	3.44	3.48	A
P25	345	357	97	3.48	3.61	A
P26	349	343	102	3.53	3.46	A
P27	357	365	98	3.61	3.69	B
P28	349	356	98	3.53	3.60	A
P29	338	342	99	3.41	3.45	C
P30	324	380	85	3.27	3.84	D
P31	346	340	102	3.49	3.43	A
P32	358	383	93	3.62	3.87	B
P33	347	373	93	3.51	3.77	B
P34	344	335	103	3.47	3.38	A



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P35	324	369	88	3.27	3.73	D
P36	312	350	89	3.15	3.54	C
P37	353	365	97	3.57	3.69	B
P38	353	369	96	3.57	3.73	B
P39	337	342	99	3.40	3.45	C
P40	323	359	90	3.26	3.63	D
P41	318	338	94	3.21	3.41	C
P42	347	358	97	3.51	3.62	A
P43	331	349	95	3.34	3.53	C
P44	316	329	96	3.19	3.32	C
P45	327	378	87	3.30	3.82	D
	15365	16124		155.20	162.87	
Total TKi			95	X = 3.45	Y = 3.62	

B.2 UNIVERSIAS MUHAMMADIYAH RIAU

Tabel B. 5 Table Kepentingan

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	
1	3	4	3	2	3	4	3	2	2	1	4	3	2	2	1	3	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	4	1	4	3	4	3	3	2	3		
2	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	3	2	3	2	2	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3				
3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	
5	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4
6	4	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3
7	2	3	3	2	3	4	5	4	3	4	2	3	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3
8	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
9	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1
10	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2
11	4	4	2	3	4	3	2	3	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	2	2	3	4	2	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	5	5	4	5	5	5	
12	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	
13	3	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3
14	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

1	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5						
1	6	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5						
1	7	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4						
1	8	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4						
1	9	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5						
2	0	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4						
2	1	3	3	4	3	3	3	4	5	3	2	5	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4	5	4	4	3					
2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4					
2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2				
2	4	3	2	1	3	4	2	2	1	4	4	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3			
2	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3				
2	6	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4		
2	7	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	2	2	1	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	1	2

[illegible]

[illegible]

5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4					
5	4	5	5	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2			
5	6	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1				
5	7	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	4	2	2	4	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3				
5	8	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4					
5	9	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	4	2	5	2	2	4	5	4	2	
6	0	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	2				
6	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
6	2	2	3	2	4	1	2	4	2	3	3	1	1	3	2	4	3	1	3	4	2	2	3	2	1	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	4	2	2	1
6	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	2				
6	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1		
6	5	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2			

Tabel B.6 Tabel Kinerja

N o	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38	P 39	P 40	P 41	P 42	P 43	P 44	P 45
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45

1	6	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
1	7	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
1	8	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
1	9	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4
2	0	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4
2	1	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	5	4	3	2	3
2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2
2	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
2	4	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1
2	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2
2	6	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5
2	7	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2	4	2	2	4	2	1	3	2	3
2	8	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4

[illegible]

[illegible]

5	5	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	1	2	2	3	2	1	2									
5	6	3	3	4	2	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	1	4	2	4	2	1	1							
5	7	1	2	4	3	2	1	4	4	2	2	1	3	2	2	1	1	2	4	4	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	4	2							
5	8	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	2	3	4						
5	9	1	3	2	3	3	1	3	2	3	2	1	2	3	4	2	1	3	2	3	2	1	2	3	4	2	1	2	3	4	2	2	2	3	4	2	1	4	3	4	3	2				
6	0	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4			
6	1	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	2	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5		
6	3	3	3	4	3	2	1	2	4	3	2	1	2	3	3	2	3	2	4	2	2	1	2	3	2	4	1	2	2	1	2	3	2	3	1	1	4	3	3	2	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel B. 7 Customer Satisfaction Index

	MIS	MSS	WF	WS
P1	3.32	3.51	2.05	0.07
P2	3.82	4.06	2.35	0.10
P3	3.65	3.69	2.24	0.08
P4	4.08	3.74	2.51	0.09
P5	3.57	3.51	2.2	0.08
P6	3.52	3.42	2.17	0.07
P7	3.69	3.91	2.27	0.09
P8	3.63	3.51	2.23	0.08
P9	3.66	3.85	2.25	0.09
P10	3.49	3.65	2.15	0.08
P11	3.43	3.40	2.11	0.07
P12	3.86	3.78	2.38	0.09
P13	3.51	3.49	2.16	0.08
P14	3.68	3.68	2.26	0.08
P15	3.62	4.18	2.23	0.09
P16	3.35	3.49	2.06	0.07
P17	3.72	3.77	2.29	0.09
P18	3.65	3.68	2.24	0.08
P19	3.75	3.83	2.31	0.09
P20	3.57	3.57	2.2	0.08
P21	3.28	3.46	2.02	0.07
P22	3.54	3.95	2.18	0.09
P23	3.57	3.68	2.2	0.08
P24	3.69	3.83	2.27	0.09
P25	3.54	3.63	2.18	0.08

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P26	3.42	3.58	2.1	0.08
P27	3.71	3.95	2.28	0.09
P28	3.49	3.69	2.15	0.08
P29	3.58	3.80	2.21	0.08
P30	3.52	3.55	2.17	0.08
P31	3.46	3.58	2.13	0.08
P32	3.62	3.85	2.23	0.09
P33	3.55	3.80	2.19	0.08
P34	3.60	3.78	2.22	0.08
P35	3.58	3.54	2.21	0.08
P36	3.42	3.48	2.1	0.07
P37	3.88	3.86	2.39	0.09
P38	3.60	3.71	2.22	0.08
P39	3.74	3.69	2.3	0.08
P40	3.65	3.58	2.24	0.08
P41	3.60	3.58	2.22	0.08
P42	3.74	3.92	2.3	0.09
P43	3.68	3.65	2.26	0.08
P44	3.83	3.80	2.36	0.09
P45	3.62	3.60	2.23	0.08
	162.46			3.70

$$\begin{aligned} \text{CSI} &= (3.70/5) \times 100 \\ \text{CSI} &= 74 \% \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel B. 8 Importance Performance Analys

	Total Kinerja	Total Kepentingan	TKi	Rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Kuadran
P1	228	216	106	3.51	3.32	C
P2	264	248	106	4.06	3.82	B
P3	240	237	101	3.69	3.65	D
P4	243	265	91.7	3.74	4.08	B
P5	228	232	98.3	3.51	3.57	C
P6	219	229	95.6	3.42	3.52	C
P7	254	240	106	3.91	3.69	B
P8	228	236	96.6	3.51	3.63	D
P9	250	238	105	3.85	3.66	B
P10	237	227	104	3.65	3.49	C
P11	221	223	99.1	3.40	3.43	C
P12	246	251	98	3.78	3.86	B
P13	227	228	99.6	3.49	3.51	C
P14	239	239	100	3.68	3.68	D
P15	272	235	116	4.18	3.62	B
P16	227	218	104	3.49	3.35	C
P17	245	242	101	3.77	3.72	B
P18	239	237	101	3.68	3.65	D
P19	249	244	102	3.83	3.75	B
P20	232	232	100	3.57	3.57	C
P21	225	213	106	3.46	3.28	C
P22	257	230	112	3.95	3.54	A
P23	239	232	103	3.68	3.57	C
P24	249	240	104	3.83	3.69	B
P25	236	230	103	3.63	3.54	C
P26	233	222	105	3.58	3.42	C
P27	257	241	107	3.95	3.71	B
P28	240	227	106	3.69	3.49	C
P29	247	233	106	3.80	3.58	A
P30	231	229	101	3.55	3.52	C
P31	233	225	104	3.58	3.46	C
P32	250	235	106	3.85	3.62	B
P33	247	231	107	3.80	3.55	A
P34	246	234	105	3.78	3.60	A
P35	230	233	98.7	3.54	3.58	C
P36	226	222	102	3.48	3.42	C
P37	251	252	99.6	3.86	3.88	B
P38	241	234	103	3.71	3.60	A
P39	240	243	98.8	3.69	3.74	D



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P40	233	237	98.3	3.58	3.65	D
P41	233	234	99.6	3.58	3.60	C
P42	255	243	105	3.92	3.74	B
P43	237	239	99.2	3.65	3.68	D
P44	247	249	99.2	3.80	3.83	B
P45	234	235	99.6	3.60	3.62	D
	10805	10560		166.28	162.46	
Total TKi			102.32	X = 3.70	Y = 3.61	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

Lampiran ini berisi form wawancara dengan kepala sub bagian hukum, humas dan kemitraan. Berikut merupakan bukti form wawancara.

DATA HASIL WAWANCARA	
<i>Hasil Wawancara Dengan Kepala Sub Bagian Hukum, Hubungan Masyarakat dan Kemitraan RSUD Arifin Achmad</i>	
Nama	: Marsiah, SH, MH
Jabatan	: Kepala Sub Bagian Hukum, Hubungan Masyarakat dan Kemitraan
Hari/ Tanggal	: Rabu, 29 Januari 2020
Pukul	: 10.00 WIB
Tempat	: Ruangan Sub Bagian Hukum, Hubungan Masyarakat dan Kemitraan
Peneliti	: Syarat apa saja yang harus di penuhi dalam pengurusan layanan kesehatan pasien RSUD Arifin Achmad, baik persyaratan teknis maupun administrasi?
Masriah, SH, MH	: Untuk syarat pendaftaran pasien RSUD Arifin Achmad memiliki standar sendiri, adik bisa download di web RSUD Arifin achmad di menu info public.
Peneliti	: Bagaimana alur pendaftaran pasien RSUD Arifin Achmad?
Masriah, SH, MH	: <p>Untuk pasien yang ingin berobat ke RSUD Arifin Achmad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang Ket : datang sendiri, Rujukan dari RS lain, Rujukan dari PUSKESMAS, Rujukan dari dokter dll 2. Ambil nomor antrian 2.1. Jika pasien rawat inap ke loket karcis 2.1.1. Setelah pasien ke loket karcis, pasien akan di rawat di ruangan 2.2. Jika pasien rawat jalan ke loket pendaftaran rawat jalan (TPPKR) 2.2.1. Setelah ke loket pendaftaran pasien di arahkan ke poliklinik yang sesuai dengan keluhan pasien <p>Ket : pasien yang berobat ulang akan KONTROL sesuai jadwal yang di tentukan dokter, jika tidak pasien langsung pulang.</p>
Peneliti	: Setiap tahap pendaftaran pasien RSUD Arifin Achmad apakah memakan waktu yang lama?
Masriah, SH, MH	: Untuk pendaftaran sesuai dengan alur pendaftaran RSUD tentunya memakan waktu kurang lebih 2 jam setiap pasien. Untuk memudahkan pasien dalam mendaftar RSUD Arifin Achmad membuat inovasi berupa Anjungan Pendaftaran Mandiri. Yang biasanya 2 jam pendaftaran secara manual, kini dengan anjungan pendaftaran mandiri pasien hanya 2 menit dan telah memiliki nomor Rekam Medik dan bisa langsung mendaftar dan memperoleh SJP (Surat Jaminan Pelayanan).
Peneliti	: Bagaimana biaya yang dikenakan RSUD Arifin Achmad Kepada pasien?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masriah, SH, MH	:	Kalau untuk segala pembiayaan RSUD Arifin Achmad mengacu pada aturan gubernur Riau nomor 2 tahun 2019 tentang Tarif Pelayanan Pada bandang Layanan Umum Daerah Rumah Sakit di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.
Peneliti	:	Apa saja jenis layanan pengobatan di RSUD Arifin Achmad ?
Masriah, SH, MH	:	RSUD Arifin Achmad memiliki jenis layanan seperti Pelayanan IGD, Rawat Jalan, Rawat Inap, Farmasi, Instalasi Patologi Klinik, Instalasi patologi Anatomi, Instalasi Pemula saran Jenazah, Pelayanan hemodialisa dan pelayanan instalasi Radiologi.
Peneliti	:	Apakah setiap dokter, perawat dan petugas di RSUD Arifin Achmad sesuai dengan kompetensi bidang masing-masing?
Masriah, SH, MH	:	RSUD Arifin Achmad memiliki dokter spesialis sesuai dengan kebutuhan pasien. Dan juga perawat tentunya kita memiliki standar dan kriteria sesuai dengan kebutuhan RSUD Arifin Achmad.
Peneliti	:	Setiap melakukan survei kepuasan pasien di RSUD Arifin Achmad, berapakah jumlah sampel pasien yang ibu ambil ?
Masriah, SH, MH	:	Kami dari RSUD Arifin Achmad tentunya yang berperan terhadap <i>feedback</i> dari pelayanan adalah humas. Bidang sub bagian humas setiap mengambil melakukan survei kepuasan pasien setiap 3 bulan sekali, sesuai aturan KEMENPAN RB NO 14 tahun 2017 dan jumlah sampel yang kami ambil untuk kami jadikan responden beda beda.
Peneliti	:	Dimanakah saya bisa tahu jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan buk?, karena dari jumlah pasien tersebut bisa menjadi acuan saya untuk mengambil sampel penelitian.
Masriah, SH, MH	:	Untuk data yang bisa kami dapatkan ada 2, 1 di rekam medik dan satu lagi di EDP. Tapi kamu penelitian nya di EDP jadi ibu saranin ambil di EDP saja. Nanti saya kasih disposisi ke EDP dari humas agar kamu bisa ambil data di EDP.
Peneliti	:	Baik buk terima kasih
Peneliti	:	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan?
Masriah, SH, MH	:	RSUD Arifin Achmad berkomitmen memberikan pelayanan terbaik untuk setiap pasien, RSUD tidak pernah membedakan status sosial terhadap kualitas pelayanan, semua kita perlakukan sama. Tentunya sikap petugas pelayanan rumah sakit harus bersikap sopan dan santun kepada setiap pasien.
Peneliti	:	Setiap penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh pasien kepada pihak rumah sakit selalu di tindak lanjuti?
Masriah, SH, MH	:	Tentunya nya setiap keluhan pasien selalu kami tidak lanjuti, yang sifatnya bisa di selesaikan oleh dokter ataupun perawat tentunya pihak manajemen tidak ingin masuk terlalu dalam pada keluhan pasien kepada dokter, akan tetapi jika pengaduan yang sifatnya perlu pihak dari manajemen RSUD Arifin Achmad untuk turun langsung kami akan selalu siap untuk menindak lanjuti. RSUD Arifin



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Achmad juga menyediakan call center, email dan kotak saran jika pasien merasa ada yang ingin segera di adukan.
Peneliti	: Sarana penunjang RSUD Arifin Achmad apakah sudah memenuhi setiap kebutuhan pasien?
Masriah, SH, MH	: Agar dokter bisa mendiagnosis pasien, peralatan harus lengkap dan sesuai dengan SOP. Agar dokter tidak salah dalam mendiagnosis setiap keluhan pasien.
Peneliti	: Apa saja prasarana di RSUD Arifin Achmad buk?
Masriah, SH, MH	: Fasilitas RSUD Arifin Achmad, kita memiliki Gedung untuk setiap jenis pelayanan, rumah ibadah sampai kamar kecil kita sediakan dari setiap lantai Gedung RSUD Arifin Achmad.

Mengetahui,
Kepala Sub bagian Hukum, Hubungan Masyarakat dan Kemitraan





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN D

Lempira D berisikan bukti kuesioner *user Acceptance Test* yang telah diisi oleh responden. Berikut merupakan kuesioner *User Acceptance Test*.

USER ACCEPTANCE TESTING

Nama : MASRIAH SH. MAH

Jabatan : KASUBAG HUKUM HUMAS & KEMITRAAN

Berikan tanda cenang (...) pada jawaban yang anda rasa benar pada tabel berikut:

No	Pertanyaan	SS	S	N	KS	TS
1.	Apakah tampilan atau <i>user interface</i> yang ada di sistem terlihat menarik?		✓			
2.	Apakah sistem Pedoman Survei kepuasan Masyarakat (SKM) mudah dioperasikan?	✓				
3.	Apakah semua fungsi dan tombol yang ada pada sistem ini sudah berjalan dengan baik?	✓				
4.	Apakah sistem ini dapat bekerja seperti yang diharapkan?		✓			
5.	Apakah sistem ini dapat membantu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien?	✓				
6.	Bila di lihat dari Analisa Anda, apakah hasil dari sistem Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sudah mendekati perkiraan anda?		✓			

Keterangan:

TS : Tidak Setuju


KS : Kurang Setuju

CS : Cukup Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Pekanbaru,.....,2020

()
MASRIAH SH. MAH

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**INFORMASI PRIBADI**

Nama	:	Very Dwi Setiawan
Tempat Lahir	:	Aceh Tengah
Tanggal Lahir	:	03 Februari 1996
Agama	:	Islam
Anak Ke	:	2 (dua) dari 2 (dua) Bersaudara
Kebangsaan	:	Indonesia
Alamat	:	Dusun Sungai Kuning, RT/RW 003/003, Kepenghuluan Sungai Tapah, Kecamatan Pujud, Rokan Hilir, Riau
E-mail	:	Very.dwi.setiawan@students.uin-suska.ac.id Ferystiawan54@gmail.com
Pengalaman Organisasi	:	1. Sekjen Komisi IV HIPEMAROHI 2017-2018 2. Koordinator Bidang Olahraga ROHIS Fu Assalam Tahun 2016-2017 3. Ketua Umum Badan Koordinasi Mentoring (BKM) FST tahun 2017-2018 4. Koordinator Bidang Bakat dan Minat Rohis FKII Asy-Syams tahun 2018-2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. SEKUM PK IMM SUSKA tahun 2017-2019
6. Ketua Bidang Kader PC IMM Pekanbaru tahun 2019-2020
7. Koordinator Riset LP2D Kota Pekanbaru

INFORMASI PENDIDIKAN

1. 2003-2009	:	SDN 027 TANJUNG MEDAN
2. 2009-2012	:	MTS MUHAMMADIYAH PUJUD
3. 2012-2015	:	SMK MUHAMMADIYAH PUJUD
	:	S1 Jurusan Teknik Informatika
4. 2015-2020	:	Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

INFORMASI KELUARGA

Nama Ayah : Almarhum Mulyono

Pekerjaan : Petani

Pendidikan : SD

Nama Ibu : Sukini

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan : SD

Nama Abang : Rudianto

Pekerjaan : Petani

Pendidikan : SD

Terkhir

UIN SUSKA RIAU